

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PELAKSANAAN GARANSI
LIFETIME PRODUK TUPPERWARE**

(Studi pada Distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung)



Skripsi

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)

Dalam Ilmu Syari'ah

Oleh

AYU ANASTASIA WULAN

NPM: 1421030263

Program Studi : Mu'amalah

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1439 H / 2018 M**

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PELAKSANAAN GARANSI
LIFETIME PRODUK *TUPPERWARE*
(Studi Pada Distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar
Lampung)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas- tugas dan Memenuhi Syarat- syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)

Dalam Ilmu Syari'ah

Oleh:

AYU ANASTASIA WULAN

NPM: 1421030263

Program Studi : Mu'amalah

Pembimbing I : Dra. Firdaweri, M.H.I.

Pembimbing II : Drs. H. Ahmad Jalaluddin, S.H., M.M.

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1439 H / 2018 M**

ABSTRAK

Garansi dalam perjanjian jual beli adalah tanggungan atau jaminan dari seorang penjual bahwa barang yang ia jual tersebut bebas dari kerusakan yang tidak diketahui sebelumnya (dalam hal ini garansi atau jaminan punya jangka waktu tertentu (lazimnya 1 tahun, 2 tahun atau 3 tahun). Pada umumnya penjual akan mengganti atau memperbaiki produk yang mengalami kerusakan sesuai dengan masa yang berlaku. Garansi *lifetime* produk *Tupperware* diberikan apabila produk itu rusak atau cacat dalam pemakaian normal atau tidak sesuai dengan fungsinya, maka dapat diklaim untuk mendapatkan penggantian produk *Tupperware* ke distributor atau agen terdekat dengan mengikuti ketentuan yang berlaku. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa ketika suatu produk memiliki garansi *lifetime*, maka pembeli dapat mengajukan klaim tanpa batasan waktu selama memenuhi prosedur dan persyaratan klaim yang telah ditentukan. Akan tetapi bagaimana dengan penggantian produk *Tupperware* yang diproduksi tidak sampai jangka waktu seumur hidup. Karena biasanya suatu penjual memproduksi suatu barang atau produk yang lebih inovatif dengan teknologi dan harga yang lebih tinggi. Permasalahan dalam skripsi ini adalah bagaimana pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware* di Distributor PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung dan bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware* tersebut.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware* dan untuk mengetahui tinjauan hukum Islam terhadap pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware*. Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*Field Research*) yang bersifat deskriptif analisis. Sumber data yang dikumpulkan adalah data primer yang diambil dari sejumlah responden yang terdiri dari pihak distributor dan konsumen produk *Tupperware* dengan menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Sedangkan data sekunder dapat dilakukan melalui kepustakaan bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi dengan bantuan buku- buku yang terdapat pada perpustakaan.

Berdasarkan penelitian dapat dikemukakan bahwa: 1. Pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware* pada distributor PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung yaitu diperbolehkan, karena garansi *lifetime* produk *Tupperware* adalah salah satu bentuk garansi yaitu garansi eksternal. Garansi eksternal merupakan jaminan yang dibuat oleh perusahaan kepada para pelanggannya yaitu mereka yang membeli dan menggunakan produk perusahaan, dalam hal ini distributor *Tupperware* memberikan jaminan penggantian produk yang mengalami kerusakan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku. 2. Berdasarkan hukum Islam pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware* yaitu diperbolehkan, sesuai dengan hadis Nabi SAW “Kamu lebih mengetahui urusan duniamu” (HR. Muslim dari Anas), garansi *lifetime* produk *Tupperware* diberikan sebagai salah satu strategi promosi perusahaan *Tupperware* untuk menarik minat pembeli bahwa produk *Tupperware* merupakan produk yang sudah dikenal lama oleh masyarakat yang memiliki kualitas baik dan pembeli mendapatkan jaminan apabila produk *Tupperware* mengalami kerusakan setelah pemakaian.



KEMENTRIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Telp (0721) 703289

PERSETUJUAN

Tim Pembimbing telah membimbing dan mengoreksi skripsi

Saudara:

Nama Mahasiswa : Ayu Anastasia Wulan

NPM : 1421030263

Program Studi : Mu'amalah

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

**Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan
Garansi Lifetime Produk Tupperware (Studi Pada
Distributor Tupperware PT. Tapis Eka Modern
Bandar Lampung)**

MENYETUJUI

**Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam sidang
Munaqasyah Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Raden Intan Lampung**

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Firdaweri, M.H.I.
NIP. 19550919182032004

Drs. H. Ahmad Jalaluddin, S.H., M.M.
NIP. 195703051978031001

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Mu'amalah**

H. A. Khumedi Ja'far, S. Ag., M.H.
NIP. 19720826003121002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Telp (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul : **Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Garansi Lifetime Produk Tupperware (Studi Pada Distributor Tupperware PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung)** disusun oleh **Ayu Anastasia Wulan NPM. 1421030263**, Program Studi **Mu'amalah**, telah diujikan dalam sidang munaqasyah di Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: **Kamis/ 15 Maret 2018**.

TIM MUNAQASYAH

Ketua : Relit Nur Edi, S.Ag., M.Kom.I.

Sekretaris : Muslim., S.H.I., M.H.I.

Penguji I : Yufi Wiyos Rini Masykuroh, M.Si.

Penguji II : Drs. H. Ahmad Jalaluddin, S.H., M.M.



Mengetahui,
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Samsyah, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197069011997031002

MOTTO

أَنْتُمْ أَعْلَمُ بِأَمْرِ دُنْيَاكُمْ (رواه مسلم عن أنس)

“*Kamu lebih mengetahui urusan duniamu*”. (HR. Muslim dari Anas)¹

¹ Imam Abi Zakaria Yahya Ibn Syarafi Al- Nawawi Al- Damasyqi, *Syarah Shahih Muslim*, Di Tahqiq Oleh Haniy Al- Hajj Imad Zakiy Al- Baradiy, Juz XV, No.2363, (Mesir: Maktabah Al- Taufi Qiyas, 2014, h. 85.

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah- Nya. Sebuah karya sederhana namun butuh perjuangan dengan bangga penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Bapak dan Ibu tercinta (Achmad Saibani dan Sumarni) yang dengan sabar, tulus, ikhlas dan kasih sayangnya yang selalu memberikan dorongan dan doa restu untuk keberhasilanku dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Adikku tercinta, atas kasih sayang dan pengertiannya.
3. Almamater tercinta Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

RIWAYAT HIDUP

Penulis mempunyai nama lengkap Ayu Anastasia Wulan, anak pertama dari pasangan Bapak Achmad Saibani dan Ibu Sumarni. Lahir di Bandar Lampung pada tanggal 28 Juli 1996. Penulis mempunyai saudara kandung yaitu seorang adik perempuan yang bernama Annisa Aulia Deswita.

Penulis mempunyai riwayat pendidikan pada:

1. Sekolah Dasar Negeri 05 Sumberrejo Kemiling Bandar Lampung pada tahun 2002 dan selesai pada tahun 2008
2. SMP Negeri 10 Bandar Lampung pada tahun 2008 dan selesai pada tahun 2011
3. SMA Negeri 7 Bandar Lampung pada tahun 2011 dan selesai pada tahun 2014
4. Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung, mengambil program studi Mu'amalah (Hukum Ekonomi Syariah) pada Fakultas Syariah dan Hukum pada tahun 2014 dan selesai pada tahun 2018

KATA PENGANTAR

Assalalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji Syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah- Nya, sehingga skripsi dengan judul “*Tinjauan Hukum Islam terhadap Pelaksanaan Garansi Lifetime Produk Tupperware* “ (Studi Di Distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung) dapat terselesaikan. Shalawat serta salam penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat dan para pengikutnya yang setia kepadanya hingga akhir zaman.

Skripsi ini ditulis dan diselesaikan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) Jurusan Mu'amalah Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar sarjana Hukum (S.H) dalam bidang Ilmu Syariah.

Atas semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini, tak lupa penulis haturkan terima kasih sebesar- sebesarnnya. Secara rinci ungkapan terima kasih itu disampaikan kepada:

1. Dr. Alamsyah, S.Ag., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Raden Intan Lampung yang senantiasa tanggap terhadap kesulitan- kesulitan mahasiswa;
2. H. A. Khumedi Ja'far., M.H., selaku Ketua Jurusan Mu'amalah dan Khoiruddin, M.S.I. selaku Sekretaris Jurusan Mu'amalah Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Raden Intan Lampung;

3. Dra. Firdaweri, M.H.I. selaku pembimbing I dan Drs. H. Ahmad Jalaluddin, S.H., M.M. selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk membantu dan membimbing serta memberi arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
4. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Karyawan Fakultas Syariah dan Hukum;
5. Distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung serta pembeli di Distributor PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung yang telah membantu dalam meluangkan waktu untuk diwawancara;
6. Kepala perpustakaan UIN Raden Intan Lampung dan pengelola perpustakaan yang telah memberikan informasi, data, referensi, dan lain- lain;
7. Sahabat- sahabatku Aranti, Arin, Anggun, Anisa, Chashilda, Citra, Eva, Hasiyah, Intan, Venti, Sherillia, Rahma, Evilia, Shofia dan Nadya yang telah membantu dan memberikan dukungan selama ini;
8. Rekan- rekan seperjuangan dalam menuntut ilmu Mu'amalah 2014, khususnya Mu'amalah kelas F.
9. Sahabat- sahabat KSPMS UIN Raden Intan Lampung dan teman-teman KKN 278 dan Keluarga besar Pekon Adi Luwih Kecamatan Adi Luwih Kabupaten Pringsewu.
10. Almamater Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Raden Intan Lampung tercinta.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang akan membangun penulis terima dengan senang hati.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya, mudah-mudahan betapapun kecilnya skripsi ini, dapat bermanfaat dalam pengembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu- ilmu keislaman.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bandar Lampung, 18 Maret 2018

Ayu Anastasia Wulan

DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	i
COVER DALAM	ii
ABSTRAK	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	3
C. Latar Belakang Masalah	4
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
F. Metode Penelitian.....	11

BAB II LANDASAN TEORI

A. Jual Beli Dalam Islam	17
1. Pengertian Jual Beli.....	17
2. Dasar Hukum Jual Beli	19
3. Rukun dan Syarat Jual Beli	25
4. Macam- Macam Jual Beli	32
5. Jual Beli yang Dilarang dalam Islam	35
6. Khiyar dalam Jual Beli.....	39
7. Prinsip Dasar Muamalah	40
8. Manfaat dan Hikmah Jual Beli.....	46
B. Garansi	46
1. Pengertian Garansi.	46
2. Bentuk- Bentuk Garansi.	52
3. Prosedur Pelaksanaan Garansi.....	54

BAB III LAPORAN HASIL PENELITIAN

- A. Sejarah dan Perkembangan Garansi *Lifetime* Produk *Tupperware* di Distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung..... 62
- B. Ketentuan dan Prosedur Pelaksanaan Garansi *Lifetime* Produk *Tupperware* di distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung..... 72

BAB IV ANALISA DATA

- A. Pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware* pada Distributor *Tupperware* PT.Tapis Eka Modern Bandar Lampung..... 85
- B. Tinjauan hukum Islam terhadap pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware* pada Distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung 92

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

- A. Kesimpulan..... 99
- B. Saran 100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN- LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Struktur Organisasi Distributor <i>Tupperware</i> PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Izin Riset Fakultas Kepada Pimpinan Distributor *Tupperware* PT.Tapis Eka Modern Bandar Lampung
2. Surat Izin Riset Kesbangpol Provinsi Lampung
3. Surat Izin Riset dari Distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung
4. Daftar Pertanyaan untuk Distributor *Tupperware* PT.Tapis Eka Modern Bandar Lampung
5. Daftar Pertanyaan untuk Konsumen Produk *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung
6. Kartu Konsultasi Bimbingan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk menghindari kesalahpahaman memahami maksud judul skripsi dikalangan pembaca, maka perlu adanya penjelasan mengenai istilah- istilah yang terkandung dalam judul skripsi. Adapun judulnya adalah “**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PELAKSANAAN GARANSI *LIFETIME* PRODUK *TUPPERWARE***” (Studi Pada Distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung). Adapun beberapa istilah terdapat dalam judul adalah sebagai berikut :

1. Tinjauan Hukum Islam

- a. Tinjauan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah hasil meninjau; pandangan; pendapat (sesudah menyelidiki, mempelajari dan sebagainya).¹
- b. Hukum Islam adalah ketentuan-ketentuan hukum dalam Islam yang berhubungan dengan amal perbuatan manusia, ketentuan-ketentuan tersebut ada yang berupa tuntutan atau anjuran untuk tidak berbuat dan ada pula yang berupa kebolehan untuk memilih antara berbuat dan tidak berbuat.²

Yang dimaksud dengan tinjauan hukum Islam adalah hasil meninjau ketentuan- ketentuan hukum dalam Islam yang berhubungan dengan amal perbuatan manusia, ketentuan tersebut ada yang berupa tuntutan atau anjuran

¹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cet. Kedua, edisi IV (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011), h.1470.

² DEPAG RI, *Ensiklopedia Islam Indonesia* , (Jakarta : IAIN, 1992), h. 33.

untuk tidak berbuat dan ada pula kebolehan untuk memilih berbuat atau tidak berbuat.

2. Garansi *Lifetime* Produk *Tupperware*

- a. Garansi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah jaminan; tanggungan.³
- b. *Lifetime* berasal dari bahasa Inggris yang berarti seumur hidup.⁴
- c. Produk *Tupperware*
 - 1) Produk menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah barang atau jasa yang dibuat dan ditambah gunanya atau nilainya di proses produksi dan menjadi akhir dari proses produksi itu⁵
 - 2) *Tupperware* adalah nama merek terkenal dari peralatan rumah tangga yang terbuat dari plastik, termasuk didalamnya, wadah penyimpanan dan beberapa peralatan dapur yang diperkenalkan untuk khalayak umum pada tahun 1946.⁶

Yang dimaksud dengan garansi lifetime produk *Tupperware* adalah jaminan atau tanggungan atas barang dari merek terkenal peralatan rumah tangga yang terbuat dari plastik, termasuk didalamnya, wadah penyimpanan dan beberapa peralatan dapur untuk khalayak umum pada tahun 1946.

³ Departemen Pendidikan Nasional, *Op Cit*, h.417.

⁴ Djalius Syah, dkk, *Kamus Inggris Indonesia*, Cet. Pertama, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1993), h. 213.

⁵ Departemen Pendidikan Nasional, *Op Cit*, h.1103.

⁶ <http://id.m.wikipedia.org/wiki/Tupperware>, diakses pada tanggal 27 Mei 2017

3. Distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung

Distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung adalah sebuah perusahaan yang menyalurkan produk *Tupperware* beralamat di Jl. Gajah Mada No.1-2 Bandar Lampung.

Maksud dari judul skripsi ini secara keseluruhan adalah suatu penelitian mengenai ketentuan- ketentuan hukum Islam terhadap pelaksanaan jaminan atau tanggungan seumur hidup atas produk *Tupperware* pada distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan memilih judul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Garansi *Lifetime* Produk *Tupperware*” yaitu sebagai berikut:

1. Alasan Objektif

Karena produk *Tupperware* adalah produk peralatan rumah tangga yang terbuat dari plastik memiliki kualitas yang baik dan produk *Tupperware* sudah dikenal lama oleh masyarakat dibandingkan dengan produk yang memiliki kualitas baik lainnya seperti *Tulipware* dan *Moorlife*. Produk *Tupperware* memiliki garansi *lifetime* yang dapat digunakan dalam jangka waktu seumur hidup, karena pada umumnya garansi memiliki jangka waktu tertentu yaitu 1 tahun, 2 tahun atau 3 tahun. Sehingga penulis ingin meneliti tentang bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware*.

2. Alasan Subjektif

- a. Pembahasan ini berkaitan dengan bidang keilmuan yang dipelajari di Fakultas Syariah Jurusan Muamalah UIN Raden Intan Lampung. Selain itu, terdapat sarana dan prasarana yang mendukung dalam proses penulisan proposal ini seperti literatur-literatur, referensi-referensi yang mudah di dapatkan di perpustakaan, serta adanya informasi dan data-data yang dibutuhkan yang terdapat dalam literatur.
- b. Berdasarkan data jurusan, belum ada yang membahas pokok permasalahan ini, sehingga memungkinkannya untuk mengangkat sebagai judul skripsi.

C. Latar Belakang Masalah

Garansi dalam perjanjian jual beli adalah tanggungan atau jaminan dari seorang penjual bahwa barang yang ia jual tersebut bebas dari kerusakan yang tidak diketahui sebelumnya (dalam hal ini garansi atau jaminan punya jangka waktu tertentu (lazimnya 1 tahun, 2 tahun atau 3 tahun)).⁷ Pada umumnya penjual akan mengganti atau memperbaiki produk yang mengalami kerusakan sesuai dengan masa yang berlaku.

Persaingan usaha yang semakin ketat di era yang serba modern ini yang akhirnya membuat produsen berlomba- lomba untuk memberikan pelayanan yang inovatif. Hal ini demi meningkatkan penjualan produknya. Saat ini terdapat bentuk baru pada garansi yaitu garansi *lifetime*. Produk yang menggunakan garansi *lifetime* ialah produk *Tupperware* yang

⁷ Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K.Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, cet ke 2, (Jakarta: PT. Sinar Grafika, 1996), hlm.43.

menawarkan produk- produk dalam bentuk plastik untuk keperluan rumah tangga. Garansi *lifetime* produk *Tupperware* diberikan apabila produk itu rusak atau cacat dalam pemakaian normal atau tidak sesuai dengan fungsinya, maka dapat diklaim untuk mendapatkan penggantian secara gratis ke distributor atau agen terdekat dengan mengikuti ketentuan yang berlaku.

Dalam Undang- Undang No 8 Tahun 1999 Pasal 7 huruf e tentang perlindungan konsumen, disebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.⁸

Dalam arti luas, risiko mengandung makna sesuatu yang dapat membawa untung-rugi. Dalam makna positif, risiko dapat diartikan sebagai sesuatu yang kemungkinan untuk membawa keuntungan. Sedangkan dalam makna negatif, risiko bermakna sebagai suatu kemungkinan yang menimbulkan kerugian.⁹

Menyangkut risiko kerusakan barang yang terjadi sesudah serah terima barang antara penjual dan pembeli, sepenuhnya menjadi tanggung jawab pembeli. Pembeli wajib membayar seluruh harga sesuai dengan yang telah diperjanjikan. Meskipun demikian, apabila ada alternatif lain dari

⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 52.

⁹ Ridwan Khairandy, *Pokok- Pokok Hukum Dagang Indonesia*, (Yogyakarta: FH UII Press, 2014), h.387.

penjual, misalnya dalam bentuk penjamin atau garansi, penjual wajib mengantikan harga barang atau menggantikannya dengan hal yang serupa.¹⁰

Pada dasarnya jaminan produk adalah bagian dari hukum jaminan. Hukum jaminan meliputi dua pengertian yaitu hukum jaminan kebendaan dan hukum jaminan perorangan. Jaminan kebendaan meliputi utang-piutang, gadai dan hipotek. Sedangkan jaminan perorangan meliputi penanggungan utang (*borgtoch*) termasuk juga perikatan tanggung menanggung dan perjanjian garansi.¹¹

Pemberikan jaminan kepada konsumen, salah satu upaya yang dilakukan oleh penjual adalah layanan garansi. Hal ini sesuai dengan yang tercantum dalam KUHPdata Buku II tentang perikatan Pasal 1491 yang menyebutkan bahwa penanggungan yang menjadi kewajiban penjual terhadap pembeli, adalah untuk menjamin dua hal, yaitu pertama, penguasaan barang yang dijual itu secara aman dan tentram; kedua, tiadanya cacat yang tersembunyi pada barang tersebut, atau yang demikian rupa sehingga menimbulkan alasan untuk pembatalan pembelian.¹²

Informasi mengenai barang bergaransi *lifetime* bisa dilihat melalui *website*. Produk *Tupperware* yang digaransi adalah produk plastik *Tupperware*, kecuali:

“Dekorasi produk (printing, stiker dan sebagainya), aksesoris produk (tas, tali/strap, karton box, dan lain- lain), produk tertentu yang pada saat

¹⁰ Suhrawardi K. Lubis dan Farid Wadji, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), h. 148.

¹¹ Rachmadi, *Hukum Jaminan Keperdataan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), h. 24.

¹² Soedharyo Soimin, *Kitab Undang- Undang Hukum Perdata*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), h. 362.

launching diinformasikan secara khusus bahwa produk tersebut tidak bergaransi.”

Prosedur garansi seumur hidup Produk Tupperware, yaitu:

1. Konsumen/*Sales Force* (SF) harus membawa produk yang akan diklaim ke kantor distributor, dengan catatan produk harus lengkap/utuh.
2. Staff Distributor akan meneliti apakah barang yang diklaim masuk dalam ketentuan Garansi Seumur Hidup. Jika Iya, ditentukan apakah barang tersebut masuk kategori penggantian Detektif Reguler (Produk di katalog *Tupperware* saat ini) atau Non Reguler (Tidak ada di katalog/ barang regular yang stoknya kosong). Jika tidak, Staff Distributor akan memberikan penjelasan kepada Kosumen/ *Sales Force*.
3. Proses Penggantian Detektif Reguler
 - a. Ganti dengan *stock spare part* yang tersedia di Distributor
 - b. Yang diganti hanya part yang rusak, dengan barang yang sama.
 - c. Warna barang sesuai ketersediaan Distributor.
 - d. Barang kemudian diserahkan langsung kepada konsumen/ *Sales Force*.
4. Prosedur Penggantian Detektif Non Reguler
 - a. Staff Distributor akan mengecek harga retail barang yang diklaim (per *part*) lalu dijumlahkan.
 - b. Konsumen/*Sales Force* dipersilahkan memilih barang pengganti dari katalog regular yang berlaku atau barang lain di stock distributor (sesuai persetujuan konsumen/*Sales Force*)

- c. Jika harga barang pengganti lebih dari barang yang diklaim maka konsumen/ Sales Force membaa selisihnya.
- d. Jika harga barang pengganti kurang dari barang yang diklaim maka tidak ada kompensasi.¹³

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa ketika suatu produk memiliki garansi *lifetime*, maka pembeli dapat mengajukan klaim tanpa batasan waktu selama memenuhi prosedur dan persyaratan klaim yang telah ditentukan. Akan tetapi bagaimana dengan penggantian produk *Tupperware* yang diproduksi tidak sampai jangka waktu seumur hidup. Karena biasanya suatu penjual memproduksi suatu barang atau produk yang lebih inovatif dengan teknologi dan harga yang lebih tinggi. Hal ini untuk memenuhi persaingan akan memproduksi barang dengan bentuk yang lebih menarik.

Jaminan atau garansi pada hakikatnya usaha untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi semua orang melakukan transaksi. Garansi dapat dipandang sebagai kewajiban berdasarkan perjanjian yang diadakan oleh penjual dalam hubungannya dengan penjualan produk. Perjanjian tersebut menentukan kualitas produk, apakah sesuai dengan yang dijanjikan atau tidak, sehingga ganti rugi harus disediakan oleh produsen sebagai kompensasi atas produk yang mengalami kerusakan. Sedangkan kalau dilihat dari segi kemanfaatnya kepada masyarakat luas tentunya sangat besar sekali, sebab dengan adanya perjanjian garansi dalam jual beli ini sekaligus

¹³ Wawancara Ibu Sri Rohani selaku Manager PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung di kantor Tupperware, Rabu 24 Januari 2018

sebagai perlindungan terhadap konsumen yang tingkat ekonominya berada di bawah penjual.¹⁴

Islam mengatur adanya akad dalam bertransaksi, setiap terjadinya akad harus memenuhi rukun dan syarat akad. Akad diperlukan agar nantinya penjual dan pembeli sama- sama memiliki tanggung jawab atas transaksi yang dilakukan. Hal ini dijelaskan dalam Al- Qur'an Surat An- Nisaa'(4) ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ
رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.¹⁵

Maksudnya dalam ayat tersebut bahwa dilarang melakukan praktik yang diharamkan dalam memperoleh kekayaan, namun harus melalui perdagangan berdasarkan kerelaan antara penjual dan pembeli. Hal ini diperlukan agar pembeli terhindar dari penyesalan dalam bertransaksi.

¹⁴ Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K.Lubis, *Op Cit*, h. 45.

¹⁵ Departemen Agama RI, *Al- Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Pena Pundi Aksara, 2008), h.83

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware* pada distributor Tupperware PT. Tapis Eka Modern dan bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap pelaksanaan garansi *Lifetime Tupperware* pada distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan latar belakang diatas, maka perlu dirumuskan permasalahan yang akan dibahas, adapun yang menjadi pokok permasalahan yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware*?
2. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware*?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware* pada Distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern.
 - b. Untuk mengetahui tinjauan hukum Islam terhadap pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware* pada Distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern.
2. Kegunaan Penelitian
 - a. Secara teoritis, bagi masyarakat penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman terkait dengan pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware* dalam hukum Islam dan diharapkan dapat

memperkaya khazanah pemikiran Keislaman Jurusan Muamalah pada khususnya.

- b. Secara Praktis, penelitian ini berguna untuk menambah referensi dalam pembuatan tulisan- tulisan yang berhubungan dengan tulisan ini.

F. Metode Penelitian

Metode dapat diartikan sebagai suatu cara untuk melakukan teknis dengan menggunakan fikiran secara seksama untuk mencapai tujuan.¹⁶ Sedangkan penelitian itu sendiri merupakan upaya dalam bidang ilmu pengetahuan yang dijalankan untuk memperoleh fakta-fakta secara sistematis untuk mewujudkan kebenaran. Metode penelitian merupakan suatu cara atau jalan untuk memperoleh kembali pemecahan terhadap segala permasalahan. Dalam hal ini, penulis memperoleh data dari penelitian langsung tentang pelaksanaan garansi *lifetime* dengan objek penelitian Distributor Tupperware PT. Tapis Eka Modern Jl. Gajah Mada 1-2 Bandar Lampung.

1. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi atau gambaran mengenai fakta- fakta, sifat- sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Sedangkan penelitian kualitatif adalah

¹⁶ Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Cetak ke-7 (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h. 24.

bertujuan untuk menghasilkan data deskriptif, berupa kata-kata lisan dan perilaku mereka yang diamati.¹⁷

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis, yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang.¹⁸ Penelitian ini mendeskripsikan suatu data terkait dengan pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware* antara distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung dan Konsumen produk *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung.

2. Sumber Data

Fokus penelitian ini lebih pada persoalan pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware*. Oleh karena itu sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Adapun sumber data primernya diperoleh dari Distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung dan Konsumen yang mengajukan klaim

¹⁷ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2001), h.205.

¹⁸ Juliansyah Noor, *Metodologi n Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2011), h.34.

garansi produk *Tupperware* di Distributor PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui pihak- pihak lain, tidak langsung dari subjek penelitiannya. Peneliti menggunakan data ini sebagai data pendukung yang berhubungan dengan penelitian. Sumber data yang diperoleh dari buku-buku, artikel, jurnal, serta bahan lainnya yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian mungkin berupa manusia, gejala- gejala, benda- benda, pola sikap, tingkah laku dan sebagainya yang menjadi objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah fokus pada Distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung dengan sejumlah 10 orang diantaranya 2 orang Manager Distributor *Tupperware*, 1 karyawan Distributor *Tupperware* dan 7 orang kosumen yang mengajukan klaim garansi *Tupperware*.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian kecil dari populasi yang dijadikan objek penelitian.¹⁹ Menurut Suharsimi Arikunto apabila subyeknya kurang dari 100 maka lebih baik jika diambil semua sehingga penelitian ini adalah penelitian adalah penelitian populasi. Karena populasi dari penelitian ini

¹⁹ Winarno Surahmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 1990), h.93

kurang dari 100, maka semua populasi dijadikan sampel.²⁰ Jadi sampel yang diteliti adalah 10 orang diantaranya 2 orang Manager Distributor Tupperware, 1 karyawan Distributor *Tupperware* dan 7 orang kosumen yang mengajukan klaim garansi *Tupperware*.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dapat digunakan untuk membahas persoalan yang terdapat dalam penelitian ini yaitu berupa:

a. Wawancara (interview)

Wawancara (Interview) yaitu suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada responden. Untuk mendapatkan informasi yang lengkap terkait pelaksanaan garansi lifetime produk Tupperware maka melakukan wawancara kepada kepala PT. Tapis Eka Modern selaku pimpinan distributor *Tupperware* dan sejumlah konsumen produk *Tupperware*.

b. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu cara yang digunakan untuk mencari data mengenai hal- hal yang variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda dan sebagainya. Pelaksanaannya dengan menggunakan catatan baik berupa arsip- arsip atau dokumentasi, maupun keterangan yang berkaitan dengan pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern.

²⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1991), h.188.

5. Metode Pengolahan Data

Apabila semua data telah terkumpul, tahap selanjutnya adalah mengolah data dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Pemeriksaan data (*editing*)

Yaitu mengoreksi apakah data yang terkumpul sudah cukup lengkap, sudah benar, dan sudah sesuai/relevan dengan masalah /variabel penelitian.

b. Rekontruksi data (*reconstructing*)

Yaitu menyusun ulang data secara teratur, berurutan, logis sehingga mudah dipahami.

c. Sistematisasi Data (*sistematising*)

Yaitu menempatkan data menurut kerangka sistematika bahasan berdasarkan urutan masalah/variabel penelitian.

6. Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara menyusun pola, memilih mana yang penting dan harus dipelajari, membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami diri sendiri maupun orang lain. Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini di sesuaikan dengan kajian penelitian, yaitu pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware* dalam hukum Islam yang akan dikaji menggunakan metode deskriptif kualitatif berdasarkan teori jual beli dan garansi. Dilakukan melalui penurunan dan penafsiran data yang ada

serta menggambarkan secara umum subjek yang diselidiki dengan cara menelaah dan menganalisis suatu data yang bersifat umum, kemudian diolah untuk mendapatkan yang bersifat khusus.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Jual Beli Dalam Islam

1. Pengertian Jual Beli

Jual beli disebut *bai'* dalam bahasa Arab. *Bai'* adalah suatu transaksi yang dilakukan oleh pihak penjual dengan pihak pembeli terhadap sesuatu barang dengan harga yang disepakati.²¹ Secara etimologi, jual beli adalah proses tukar menukar barang dengan barang.²² Jual beli merupakan akad yang umum digunakan oleh masyarakat, karena setiap pemenuhan kebutuhannya masyarakat tidak bisa berpaling untuk meninggalkan akad jual beli.

Menurut istilah (terminologi) yang dimaksud dengan jual beli adalah menukar barang dengan barang atau barang dengan uang dengan jalan melepaskan hak milik dari yang satu kepada yang lain atas dasar saling merelakan.²³ Jual beli merupakan istilah yang dapat digunakan untuk menyebut dari dua sisi transaksi yang terjadi sekaligus, yaitu menjual dan membeli.²⁴

Jual beli menurut ulama Malikiyah ada dua macam, yaitu jual beli yang bersifat umum dan jual beli bersifat khusus diantaranya sebagai berikut:

²¹ Zainudin Ali, *Hukum Perdata Islam di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2006), h. 143.

²² Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*, Jilid 5, (Jakarta: Gema Insani, 2011), h.25.

²³ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), h. 68.

²⁴ Imam Mustofa, *Fiqh Mu'amalah Kontemporer*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 21.

- a) Jual beli dalam arti umum ialah suatu perikatan tukar-menukar sesuatu yang bukan kemanfaatan dan kenikmatan. Perikatan adalah akad yang mengikat dua belah pihak. Tukar menukar yaitu salah satu pihak menyerahkan ganti penukaran atas suatu yang ditukarkan adalah dzat (berbentuk), ia berfungsi sebagai objek penjualan, jadi bukan manfaatnya atau bukan hasilnya.
- b) Jual beli dalam arti khusus ialah ikatan tukar menukar sesuatu yang bukan kemanfaatan dan bukan pula kelezatan yang mempunyai daya tarik, penukarannya bukan mas bukan perak, bendanya dapat direalisasi dan ada seketika (tidak ditangguhkan), tidak merupakan utang baik barang itu ada di hadapan si pembeli maupun tidak, barang yang sudah diketahui sifat- sifatnya atau sudah diketahui terlebih dahulu.²⁵

Dalam pasal 1457 Kitab Undang- Undang Hukum Perdata menyatakan pengertian jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.²⁶ Dari pengertian yang diberikan pasal diatas, maka dalam jual beli membebaskan dua kewajiban, yaitu:

- a) Kewajiban pihak penjual menyerahkan barang yang dijual kepada pembeli.

²⁵ Hendi Suhendi, *Op.Cit*, h. 70.

²⁶ R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang- Undang Hukum Perdata*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 2013), h. 366.

- b) Kewajiban pihak pembeli membayar harga barang yang dibeli kepada penjual.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa jual beli adalah suatu perjanjian tukar menukar benda atau barang yang mempunyai nilai secara sukarela di antara kedua belah pihak, yang satu menerima benda- benda dan pihak lain menerimanya sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang telah dibenarkan syara' dan disepakati.

2. Dasar Hukum Jual Beli

Bai' atau jual beli merupakan sarana tolong menolong antara sesama umat manusia mempunyai landasan yang terdapat dalam Al-Qur'an dan sunnah Rasulullah Saw. Dasar Hukum jual beli diantaranya sebagai berikut:

a) Al- Qur'an

Al- Qur'an adalah kalam Allah yang diturunkan oleh-Nya melalui perantara malaikat Jibril ke dalam hati Rasul dengan lafadz bahasa arab dan makna- maknanya yang benar untuk menjadi *hujjah* bagi Rasul atas pengakuannya sebagai Rasul, menjadi undang- undang bagi manusia yang mengikuti petunjuknya dan menjadi ibadah dengan membacanya.²⁷

- 1) Surat Al- Baqarah (2) ayat 275 yang berbunyi:

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ...

²⁷ Abdul Wahab Khallaf, *Ilmu Ushul Fiqh*, (Jakarta:Pustaka Amam, 2003), h. 18.

Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan Riba...²⁸

Ayat diatas menjelaskan bahwa jual beli merupakan tindakan atau transaksi yang telah disyari'atkan, dalam arti telah ada hukumnya yang jelas dalam Islam, yaitu hukumnya boleh. Kebolehan jual beli yaitu untuk menghindarkan manusia dari kesulitan dalam bermuamalah dengan hartanya.

2) Surat Ali- Imran (3) ayat 76:

بَلَىٰ مَنْ أَوْفَىٰ بِعَهْدِهِ ۖ وَاتَّقَىٰ فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ ﴿٧٦﴾

(Bukan demikian), sebenarnya siapa yang menepati janji yang dibuatnya dan bertaqwa, maka sesungguhnya Allah menyukai orang- orang yang bertaqwa.²⁹

Orang- orang yang masuk ke dunia usaha, berkewajiban mengetahui hal- hal yang dapat mengakibatkan jual beli itu sah atau tidak. Ini dimaksudkan agar mu'amalah berjalan sah dan segala sikap dan tindakannya jauh dari kerusakan yang tidak dibenarkan.³⁰ Jual beli sebagai sarana tolong menolong antara sesama manusia mempunyai landasan yang amat kuat dalam Islam.³¹

²⁸ Departemen Agama RI, *Op Cit*, h. 36.

²⁹ Al- Qur'an dan Terjemahannya, (Jakarta: CV. Pustaka Agung Harapan, 2006), h. 74.

³⁰ Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah*, Cet. II, (Bandung: PT. Al- Ma'arif, 2011), h.46.

³¹ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, (Jakarta: PT. Grafinfo Persada, 2004), h.115.

3) Surat An-Nisa' (4) ayat 29 yang berbunyi:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ
رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Hai orang- orang yang beriman janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya, Allah Maha Penyayang kepadamu.³²

Ayat ini merujuk pada perniagaan atau transaksi dalam mu'amalah yang dilakukan secara batil. Ayat ini mengindikasikan bahwa Allah SWT melarang kaum muslimin untuk memakan harta orang lain secara batil. Secara batil dalam konteks ini mempunyai arti yang sangat luas, diantaranya melakukan transaksi ekonomi yang bertentangan dengan syara', seperti halnya melakukan transaksi berbasis riba (bunga), transaksi yang bersifat spekulatif (*maysir*, judi), ataupun transaksi yang mengandung unsur *gharar* (adanya *uncertainty*, risiko dalam transaksi) serta hal- hal lain yang bisa dipersamakan dengan itu."³³

Berdasarkan ayat diatas dapat disimpulkan bahwa Allah SWT memperbolehkan kepada manusia untuk melaksanakan transaksi jual beli demi memenuhi kebutuhan hidupnya. Akan tetapi, transaksi jual beli itu harus sesuai dengan ketentuan yang telah diberikan Allah SWT.

³² Departemen Agama RI, *Op Cit*, h.83.

³³ Dimayauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Mu'amalah*. (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2008), h. 71.

4) Surat An- Nisa' (4) ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.³⁴

Ayat ini menjelaskan bahwa setiap penjual harus bertanggung jawab atas usaha dan pekerjaan sebagai penjual yang telah dipilihnya tersebut. Tanggung jawab yang dimaksud yaitu mampu menjaga amanah (kepercayaan) masyarakat yang telah mempercayai penjual dalam menjalankan transaksi dengannya

b) Hadis Nabi Saw

Hadit adalah sumber kedua setelah Al- Qur'an. Dan hal ini merupakan rahmat dari Allah SWT kepada umatnya sehingga hukum Islam tetap elastis dan dinamis sesuai dengan perkembangan zaman. Adapun hadis yang menerangkan jual beli adalah sebagai berikut:

1) Hadis Riwayat Ibn Majah

الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ لَا يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ بَاعَ مِنْ أَخِيهِ بَيْعًا وَفِيهِ عَيْبٌ إِلَّا بَيَّنَّهُ لَهُ (رواه ابن ماجه)

³⁴ Al- Qur'an dan Terjemahannya, *Op Cit*, h. 115.d

Sesama Muslim itu bersaudara: tidak halal bagi seorang muslim menjual barangnya kepada muslim lain, padahal pada barang itu terdapat ‘aib/cacat.³⁵

2) Hadis Riwayat Muslim dari Anas

عَنْ أَنَسٍ، أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَرَّ بِقَوْمٍ يُلْقَحُونَ. فَقَالَ: لَوْلَمْ تَفْعَلُوا الصَّلْحَ قَالَ: فَخَرَجَ شَيْصًا فَمَرَّ بِهِمْ فَقَالَ: مَا لِنِخْلِكُمْ؟ قَالُوا: قُلْتَ كَذَا وَكَذَا. قُلْنَا: أَنْتُمْ أَعْلَمُ بِأَمْرِ دُنْيَاكُمْ (رواه مسلم عن أنس)

Dari anas bahwa Nabi Shallahu ‘alaihi wasallam pernah melewati suatu kaum yang mengawinkan pohon kurma lalu beliau bersabda: “Sekiranya mereka tidak melakukannya, kurma itu akan (tetap) baik.” Tetapi setelah itu, ternyata kurma tersebut tumbuh dalam keadaan rusak. Hingga suatu saat Nabi Shallahu ‘alaihi wasallam melewati mereka lagi dan melihat hal itu beliau bertanya: “Ada apa dengan pohon kurma kalian? Mereka menjawab: Bukankah anda telah mengatakan hal ini dan hal itu? Beliau bersabda: Kamu lebih mengetahui urusan duniamu.”³⁶

Dalam urusan dunia, syariah Islam memberikan kebebasan kepada setiap orang untuk melakukan akad sesuai dengan yang diinginkan, tetapi yang menentukan akibat hukumnya adalah ajaran Islam.” Apabila terjadi suatu permasalahan atau sengketa, maka kedua pihak memiliki kebebasan untuk memilih cara yang akan ditempuh guna penyelesaian sengketa tersebut. Sebab, ini adalah urusan dunia, kemaslahatan dapat diambil berdasarkan kesepakatan dari kedua belah pihak yang berakad.

³⁵ Ibnu Qudamah, *al mughni*, Maktabah ar- Riyadh al- Haditsah, Riyad, h. 591.

³⁶ Imam Abi Zakaria Yahya Ibn Syarafi Al- Nawawi Al- Damasyqi, *Syarah Shahih Muslim*, Di Tahqiq Oleh Haniy Al- Hajj Imad Zakiy Al- Baradiy, Juz XV, No.2363, (Mesir: Maktabah Al- Taufi Qiyas, 2014, h. 85).

c) Ijma'

Ulama telah sepakat bahwa jual beli diperbolehkan dengan alasan bahwa manusia tidak akan mampu mencukupi kebutuhan dirinya, tanpa bantuan orang lain. Bantuan atau barang milik orang lain yang dibutuhkannya itu, harus diganti dengan barang lainnya yang sesuai.³⁷

Dalil Ijma' bahwa umat Islam sepakat bila jual beli itu hukumnya boleh dan terdapat hikmah di dalamnya. Manusia bergantung pada barang yang ada di orang lain dan tentu orang tersebut tidak akan memberinya tanpa ada imbalan balik. Oleh karena itu, dengan diperbolehkannya jual beli maka dapat membantu terpenuhinya kebutuhan setiap orang dan membayar atas kebutuhannya itu. Manusia itu sendiri adalah makhluk sosial, sehingga tidak bisa hidup tanpa adanya kerja sama dengan yang lain.

Pada prinsipnya, dasar hukum jual beli adalah boleh. Imam Syafi'i mengatakan, "Semua jenis jual beli hukumnya boleh kalau di lakukan oleh dua pihak yang masing- masing mempunyai kelayakan untuk melakukan transaksi, kecuali jual beli yang dilarang atau diharamkan dengan izin-Nya maka termasuk dalam kategori yang dilarang. Adapun selain itu maka jual beli boleh hukumnya selama berada pada bentuk yang ditetapkan oleh Allah SWT.³⁸

Agama Islam melindungi hak manusia dalam pemilikan harta yang dimilikinya dan memberi jalan keluar untuk masing- masing manusia

³⁷Rahmat Syafe'i, *Fiqh Muamalah*, (Bandung:Pustaka Setia, 2001), h. 75.

³⁸Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*, (Jakarta: Gema Insani, 2011),h. 27.

untuk memiliki harta orang lain dengan jalan yang telah ditentukan, sehingga dalam Islam prinsip perdagangan yang diatur adalah kesepakatan kedua belah pihak yaitu petani dan pembeli. Sebagaimana yang telah digariskan oleh prinsip muamalah, yaitu:³⁹

- 1) Prinsip kerelaan
- 2) Prinsip bermanfaat
- 3) Prinsip tolong menolong
- 4) Prinsip tidak terlarang

Berdasarkan dasar hukum sebagaimana penjelasan di atas bahwa jual beli itu hukumnya adalah mubah, yang artinya jual beli itu diperbolehkan asalkan didalamnya memenuhi ketentuan yang ada dalam jual beli. Oleh karena itu, praktik jual beli yang dilakukan manusia sejak masa Rasulullah SAW, hingga saat ini menunjukkan bahwa umat telah sepakat akan disyariatkannya jual beli.⁴⁰

3. Rukun dan Syarat Jual Beli

Transaksi jual beli merupakan perbuatan hukum yang mempunyai konsekuensi terjadinya peralihan hak atas sesuatu barang dari pihak penjual kepada pihak pembeli, maka dengan sendirinya dalam perbuatan hukum harus dipenuhi rukun dan syarat sahnya jual beli.⁴¹

³⁹ H. M. Daud Ali, *Asas- Asas Hukum Islam*, (Jakarta:Rajawali Pers,1991), h.144.

⁴⁰ Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah*, Jilid Ke 12, (Bandung:PT. Alma Arif), h.46.

⁴¹ Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K. Lubis, *Op Cit*, h. 34-41.

a. Rukun Jual Beli

Jika suatu pekerjaan tidak dipenuhi rukun dan syaratnya maka pekerjaan itu akan batal karena tidak sesuai dengan ketentuan *syara'*.⁴²

Dalam pekerjaan (jual beli) juga ada rukun dan syarat yang harus dipenuhi agar jual beli dinyatakan sah atau tidak berdasarkan *syara'*.

Rukun dalam jual beli antara lain:⁴³

- 1) Dua pihak yang berakad, dalam hal ini penjual dan pembeli.
 - a. Penjual, yaitu pemilik harta yang menjual barangnya, atau orang yang diberi kuasa untuk menjual harta orang lain. Penjual harus cakap dalam melakukan transaksi jual beli.
 - b. Pembeli yaitu orang yang cakap dalam membelanjakan hartanya (uangnya).
- 2) Objek akad adalah sesuatu yang dijadikan akad yang terdiri dari harga dan barang yang diperjualbelikan.
- 3) Lafadz akad (ijab kabul) yaitu persetujuan antara pihak penjual dan pihak pembeli untuk melakukan transaksi jual beli, dimana pihak pembeli menyerahkan uang sedangkan pihak penjual menyerahkan barang (serah terima), baik menyerahkan barang secara lisan maupun tulisan.

⁴² Rachmat Syafe'i, *Op Cit*, h.76.

⁴³ A. Khumedi Ja'far, *Hukum Perdata Islam di Indonesia; Aspek Hukum Keluarga dan Bisnis*, (Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan IAIN Raden Intan Lampung, 2015), h.141.

b. Syarat Jual Beli**1) Tentang Subjeknya**

Bahwa kedua belah pihak yang melakukan perjanjian jual beli tersebut harus memenuhi syarat diantaranya:

- a) Berakal yaitu dapat membedakan atau memilih mana yang terbaik bagi dirinya dan apabila salah satu pihak tidak berakal maka jual beli yang diadakan tidak sah.
- b) Dengan kehendak sendiri (bukan dipaksa) yaitu bahwa dalam perbuatan jual beli tersebut salah satu pihak tidak melakukan suatu tekanan atau paksaan kepada pihak lainnya, sehingga pihak lain tersebut melakukan jual beli bukan lagi disebabkan atas kemauannya sendiri tetapi disebabkan adanya unsur paksaan, jual beli yang dilakukan bukan atas dasar kehendaknya sendiri adalah tidak sah.
- c) Keduanya tidak mubazir yaitu para pihak yang mengikatkan diri dalam perjanjian jual beli tersebut bukanlah manusia yang boros (mubazir), sebab orang yang boros di dalam hukum dikategorikan sebagai orang yang tidak cakap bertindak, maksudnya dia tidak dapat melakukan sendiri sesuatu perbuatan hukum walaupun kepentingan hukum itu menyangkut kepentingannya sendiri.
- d) Baligh yaitu para pihak transaksi jual beli sudah dapat membedakan mana yang baik dan mana yang buruk, agar pada saat terjadinya transaksi jual beli tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Anak kecil tidak sah jual belinya. Adapun anak- anak yang sudah mengerti tetapi

belum sampai umur dewasa, menurut sebagian ulama, mereka dapat diperbolehkan, sudah tentu menjadi kesulitan dan kesukaran, sedangkan agama Islam tidak akan menetapkan peraturan yang mendatangkan kesulitan kepada pemeluknya.⁴⁴

2) Tentang Objeknya

Benda yang dapat dijadikan objek jual beli harus memenuhi syarat diantaranya:

- a) Suci atau bersih barangnya yaitu barang yang diperjualbelikan bukanlah benda yang dikualifikasikan sebagai benda yang najis atau digolongkan sebagai benda yang diharamkan.
- b) Dapat dimanfaatkan yaitu barang yang dapat dimanfaatkan sesuai dengan ketentuan hukum agama (Syari'ah Islam), maksudnya tidak bertentangan dengan norma- norma yang ada. Objek jual beli yang dapat dimanfaatkan seperti untuk dikonsumsi (beras, buah- buahan, ikan sayur mayor dan lain- lain), dinikmati keindahannya (hiasan rumah, bunga dan lain- lain), dan dinikmati suaranya (radio, televisi dan lain- lain).
- c) Milik orang yang melakukan akad yaitu orang yang melakukan perjanjian jual beli atas sesuatu barang adalah pemilik yang sah barang tersebut dan/atau telah mendapat izin dari pemilik sah barang tersebut. Menjual belikan sesuatu barang yang bukan menjadi

⁴⁴ Sulaiman Rasjid, *Fiqh Islam*, (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 1994), h. 279.

miliknya sendiri atau tidak mendapatkan izin dari pemiliknya adalah tidak sah.⁴⁵

- d) Mampu menyerahkan yaitu pihak penjual (baik sebagai pemilik maupun sebagai kuasa) dapat menyerahkan barang yang dijadikan sebagai objek jual beli sesuai dengan bentuk dan jumlah yang diperjanjikan pada waktu penyerahan barang kepada pihak pembeli.
- e) Mengetahui yaitu barang yang diperjualbelikan harus dapat diketahui keadaan barangnya baik banyaknya, takaran, ukuran, timbangan atau kualitasnya serta menyangkut pembayaran kedua belah pihak harus mengetahui tentang jumlah pembayaran maupun jangka waktu pembayaran. Barang yang tidak dapat dihadirkan dalam majlis, transaksinya disyaratkan agar penjual menerangkan segala sesuatu yang menyangkut barang itu sama jelas bentuk dan ukurannya serta sifat kualitasnya. Jika ternyata pada saat penyerahan barang itu cocok dengan apa yang telah diterangkan penjual, maka khiyar berlaku bagi pembeli untuk meneruskan atau membatalkan transaksi.
- f) Barang yang diakadkan ada di tangan yaitu perjanjian jual beli atas sesuatu barang yang belum di tangan (tidak berada dalam penguasaan penjual) adalah dilarang sebab bisa jadi barang sudah rusak atau tidak dapat diserahkan sebagaimana telah diperjanjikan.

⁴⁵ Chairuman Pasaribu, *Op Cit*, h. 39.

3) Tentang Lafaz (Ijab Qabul) jual beli

Lafaz (Ijab Qabul) jual beli yaitu suatu pernyataan atau perkataan kedua belah pihak (penjual dan pembeli) sebagai gambaran kehendaknya dalam melakukan transaksi jual beli. Ijab Qabul adalah suatu perbuatan atau pernyataan untuk menunjukkan suatu keridhaan dalam berakad di antara dua orang atau lebih, sehingga terhindar atau keluar dari suatu ikatan yang tidak berdasarkan syara'. Oleh karena itu, dalam Islam tidak semua kesepakatan atau perjanjian dapat dikategorikan sebagai akad, kesepakatan yang tidak didasarkan pada keridhaan dan syariat Islam.⁴⁶ Dalam Ijab Qabul ada syarat- syarat yang harus diperlukan antara lain:

- a) Tidak ada yang memisahkan antara penjual dan pembeli yaitu pembeli jangan diam saja setelah penjual menyatakan ijabnya dan sebaliknya.
- b) Jangan diselingi dengan kata-kata lain antara ijab dan qabul.
- c) Ijab dan Qabul harus jelas dan lengkap yaitu pernyataan ijab dan qabul harus jelas, lengkap dan pasti serta tidak menimbulkan pemahaman lain.
- d) Ijab dan qabul harus diterima oleh kedua belah pihak.

Beberapa klasifikasi hukum jual beli yang terkait dengan syarat dan rukun jual beli, yaitu:⁴⁷

⁴⁶ Rahmat Syafe'i, *Op. Cit*, h. 45.

⁴⁷ Dja'far Amir, *Ilmu fiqih*, (Solo: Ramadhani, 1991), h. 161.

a. Jual beli sah dan halal

Apabila syarat dan rukunnya terpenuhi maka hukum jual beli adalah mubah, jual beli yang diperbolehkan (mubah) adalah jual beli yang halal. Inilah hukum asal bagi jual beli.

b. Jual beli sah tetapi haram

Apabila jual beli tersebut melanggar larangan Allah SWT. Seperti jual beli pada saat ibadah, hingga melalaikan ibadah, jual beli dengan menghadang barang sebelum sampai pasar, jual beli dengan menimbun barang hingga menimbulkan spekulasi, dan lain sebagainya.

c. Jual beli tidak sah dan haram

Apabila memperjualbelikan benda yang dilarang oleh syara'. Misalnya jual beli tanah sejauh lemparan batu, jual beli buah yang masih di pohon yang belum tampak hasilnya, jual beli binatang dalam dan lain sebagainya.

d. Jual beli sah dan disunnahkan

Seperti jual beli dengan maksud menolong untuk meringankan beban orang lain.

e. Jual beli sah dan wajib

Seperti menjual barang milik orang yang sudah meninggal untuk membayar hutangnya.

4. Macam- Macam Jual Beli

Jual beli dapat ditinjau dari beberapa segi. Ditinjau dari segi hukumnya, jual beli ada dua macam, jual beli yang sah menurut hukum, dan batal menurut hukum, dari segi objek jual beli dan segi pelaku jual beli.

a. Ditinjau dari segi benda yang dijadikan objek jual beli, diantaranya sebagai berikut:

1) Jual beli benda yang kelihatan

Jual beli benda yang kelihatan ialah pada waktu melakukan akad jual beli atau barang yang diperjualbelikan ada di depan penjual dan pembeli. Hal ini lazim dilakukan masyarakat banyak dan boleh dilakukan, seperti membeli beras dipasar.

2) Jual beli yang disebutkan sifat- sifatnya dalam perjanjian

Jual beli yang disebutkan sifat- sifatnya dalam perjanjian ialah jual beli salam (pesanan). Menurut kebiasaan para pedagang, salam adalah untuk jual beli yang tidak tunai (kontan), salam pada awalnya berarti meminjamkan barang atau sesuatu yang seimbang dengan harga tertentu, maksudnya ialah perjanjian yang penyerahan barang- barangnya ditangguhkan hingga masa tertentu, sebagai imbalan harga yang telah ditetapkan dalam akad.

Dalam salam berlaku semua syarat jual beli dan syarat- syarat- syarat tambahan seperti berikut ini:

- a) Ketika melakukan akad salam, disebutkan sifat- sifatnya yang mungkin dijangkau oleh pembeli, baik berupa barang yang dapat ditakar, ditimbang maupun diukur.
- b) Dalam akad harus disebutkan segala sesuatu yang bisa mempertinggi dan memperendah harga barang itu, umpamanya benda tersebut berupa kapas, sebutkan jenisnya nomor satu, nomor dua dan seterusnya. Pada intinya sebutkan semua identitasnya yang dikenal oleh orang-orang yang ahli di bidang ini yang menyangkut kualitas barang tersebut.
- c) Barang yang diserahkan hendaknya barang- barang yang biasa didapatkan di pasar.
- d) Harga hendaknya dipegang di tempat akad berlangsung.

3) Jual beli benda yang tidak ada

Jual beli benda yang tidak ada serta tidak dapat dilihat ialah jual beli yang dilarang oleh agama Islam karena barangnya tidak tentu atau masih gelap sehingga dikhawatirkan barang tersebut diperoleh dari curian atau barang titipan yang akibatnya dapat menimbulkan kerugian salah satu pihak. Sementara itu, merugikan dan menghancurkan harta benda seseorang tidak diperbolehkan, seperti penjualan bawang merah dan wortel serta yang lainnya yang berada di dalam tanah adalah batal sebab hal tersebut merupakan perbuatan *gharar*.

- b. Ditinjau dari segi pelaku akad (subjek), jual beli dibagi menjadi tiga bagian diantaranya sebagai berikut:

1) Akad jual beli yang dilakukan dengan lisan

Akad yang dilakukan dengan lisan adalah akad yang dilakukan oleh kebanyakan orang. Bagi orang yang bisu diganti dengan isyarat karena isyarat merupakan pembawaan alami dalam menampakkan kehendak. Hal ini dipandang dalam akad adalah maksud atau kehendak pengertian, bukan pembicaraan dan pernyataan.

2) Penyampaian akad jual beli melalui utusan, perantara, tulisan atau surat- menyurat sama halnya dengan ijab kabul dengan ucapan, misalnya via Pos dan Giro. Jual beli ini dilakukan antara penjual dan pembeli tidak berhadapan dalam satu majelis akad, tetapi melalui Pos dan Giro, jual beli ini diperbolehkan menurut syara. Dalam pemahaman sebagian ulama, bentuk ini hamper sama dengan bentuk jual beli salam, hanya saja jual beli salam antara penjual dan pembeli saling berhadapan dalam satu majelis akad, sedangkan dalam jual beli via Pos dan Giro antara penjual dan pembeli tidak berada dalam satu majelis akad.

3) Jual beli dengan perbuatan (saling memberikan) atau dikenal dengan istilah *mu'athah*

Jual beli dengan perbuatan (saling memberikan) atau yang dikenal dengan istilah *mu'athah* yaitu mengambil dan memberikan barang tanpa ijab Kabul, seperti seseorang mengambil rokok yang sudah bertuliskan label harganya, dibandrol oleh penjual dan kemudian diberikan uang pembayarannya kepada penjual. Jual beli dengan cara

dengan demikian dilakukan tanpa sighat ijab kabul antara penjual dan pembeli, menurut sebagian Syafi'iyah tentu hal ini dilarang, sebab ijab kabul sebagai rukun jual beli. Tetapi Syafi'iyah lainnya, seperti Imam Nawawi membolehkan jual beli barang kebutuhan sehari-hari dengan cara demikian, yakni tanpa ijab kabul terlebih dahulu.⁴⁸

5. Jual Beli yang Dilarang dalam Islam

a. Jual beli yang dilarang karena ahliyah atau ahli akad (penjual dan pembeli), antara lain:⁴⁹

1) Jual beli orang gila

Jual beli yang dilakukan orang yang gila tidak sah, begitu juga jual beli orang yang sedang mabuk juga dianggap tidak sah, sebab ia dipandang tidak berakal.

2) Jual beli anak kecil

Jual beli yang dilakukan anak kecil (belum mumayyiz) dipandang tidak sah, kecuali dalam perkara-perkara ringan. Menurut ulama Syafi'iyah jual beli anak mumayyiz yang belum baligh, tidak sah sebab tidak ada ahliyah (kecakapan hukum).

Adapun menurut ulama Malikiyah, Hanafiyah dan Hanabilah, jual beli anak kecil dipandang sah jika diizinkan oleh walinya. Mereka beralasan, salah satu cara untuk melatih kedewasaan adalah dengan memberikan keleluasaan untuk jual beli.

⁴⁸ Hendi Suhendi, *Op Cit*, h.75-78.

⁴⁹ A. Khumedi Ja'far, *Op Cit*, h.149

3) Jual beli orang buta

Jual beli orang buta dikategorikan *sahih* menurut jumhur jika barang yang dibelinya diberi sifat (diterangkan sifat-sifatnya), karena adanya rasa rela. Sedangkan menurut ulama Syafi'iyah tanpa diterangkan sifatnya dianggap *batil* dan tidak sah, karena ia dianggap tidak bisa membedakan barang yang jelek dan baik walaupun diterangkan sifatnya tetap dianggap tidak sah.

4) Jual beli *Fudhlul*

Yaitu jual beli milik orang lain tanpa seizin pemiliknya, oleh karena itu menurut para ulama jual beli yang demikian dipandang tidak sah, sebab dianggap mengambil hak orang lain (mencuri).

5) Jual beli yang terhalang (sakit, bodoh atau pemboros)

Jual beli yang dilakukan oleh orang-orang yang terhalang baik karena ia sakit maupun kebodohnya dipandang tidak sah, sebab ia dianggap tidak punya kepandaian dan ucapannya dipandang tidak dapat dipegang.

b. Jual beli yang dilarang karena objek jual beli (barang yang diperjual belikan), antara lain:

1) Jual beli *Gharar*

Yaitu jual beli yang mengandung kesamaran. Jual beli yang demikian tidak sah. Menurut Sayid Sabiq, yang dimaksud jual beli gharar ialah semua jenis jual beli yang mengandung jahalah

(kemiskinan) atau mukhatarah (spekulasi) atau qumaar (permainan taruhan).

2) Jual beli yang tidak dapat diserahkan

Jual beli yang tidak dapat diserahkan, seperti burung yang ada di udara dan ikan yang ada di air dipandang tidak sah, karena jual beli seperti ini dianggap tidak ada kejelasan yang pasti.

3) Jual beli sperma binatang.

Jual beli sperma (mani) binatang seperti mengawinkan seekor sapi jantan dengan betina agar mendapat keturunan yang baik adalah haram.

4) Jual beli barang yang yang dihukumkan najis oleh agama (Al-Qur'an)

Jual beli barang- barang yang sudah jelas hukumnya dilarang oleh agama seperti arak, babi dan berhala adalah haram.

5) Jual beli anak binatang yang masih berada dalam perut induknya.

Jual beli yang demikian itu adalah haram, sebab barangnya belum ada dan belum tampak jelas.

c. Jual beli yang dilarang karena Lafadz (Ijab Qabul)

Sahnya jual beli harus didasarkan pada keridhaan di antara pihak yang melakukan akad, ada kesesuaian di antara ijab dan qabul, berada satu tempat, dan tidak terpisah oleh suatu pemisah.

Jual beli yang tidak memenuhi ketentuan tersebut dipandang tidak sah. Beberapa jual beli yang dipandang tidak sah atau masih diperdebatkan oleh para ulama adalah sebagai berikut:

1) Jual beli *Mu'athah*

Yaitu jual beli yang telah disepakati oleh pihak (penjual dan pembeli) berkenaan dengan barang maupun harganya tetapi tidak memakai ijab qabul, jual beli seperti ini dipandang tidak sah, karena tidak memenuhi syarat dan rukun jual beli.

2) Jual beli tidak bersesuaian antara ijab dan qabul.

Yaitu jual beli yang terjadi tidak sesuai antara ijab dari pihak penjual dan qabul dari pihak pembeli, maka dipandang tidak sah, karena ada kemungkinan untuk meninggalkan harga atau menurunkan kualitas barang.

3) Jual beli *Munjiz*

Yaitu jual beli yang digantungkan dengan suatu syarat tertentu atau ditangguhkan pada waktu yang akan datang. Jual beli seperti ini dipandang tidak sah, karena dianggap bertentangan dengan syarat dan rukun jual beli.

4) Jual beli *Najasyi*

Yaitu jual beli yang dilakukan dengan cara menambah atau melebihi harga temannya, dengan maksud mempengaruhi orang agar mau membeli barang kawannya. Jual beli seperti ini

dipandang tidak sah, karena dapat menimbulkan keterpaksaan (bukan kehendak sendiri).

6. *Khiyar* dalam Jual Beli

Khiyar adalah hak kebebasan memilih bagi penjual dan pembeli untuk meneruskan perjanjian (akad) jual beli atau membatalkannya.⁵⁰ Fungsi *khiyar* menurut syara' adalah agar kedua orang yang berjual beli dapat memikirkan dampak positif negatif masing-masing dengan pandangan ke depan, supaya tidak terjadi penyesalan dikemudian hari yang disebabkan merasa tertipu atau tidak adanya kecocokan dalam membeli barang yang telah dipilih.

Hikmah disyariatkannya hak pilih adalah membuktikan dan mempertegas adanya kerelaan dari pihak-pihak yang terikat dalam perjanjian. Dilihat dari sebab terjadinya oleh sesuatu hal, *khiyar* dapat dibagi menjadi tiga, yaitu:

a. *Khiyar Majelis*

Yaitu *khiyar* jual beli dimana kedua belah pihak (penjual dan pembeli) bebas memilih, baik untuk meneruskan atau membatalkan jual beli. Selama keduanya masih ada dalam satu tempat (majelis) atau belum berpisah dari tempat akad jual beli. Dengan demikian, apabila keduanya (penjual dan pembeli) telah berpisah dari akad tersebut, berarti *khiyar* majelis tidak berlaku batal).

⁵⁰ Hendi Suhendi, *Op. Cit*, h. 83.

b. Khiyar Syarat

Yaitu *khiyar* jual beli yang disertai dengan suatu perjanjian (syarat) tertentu. Contoh seseorang berkata: “saya jual mobil ini dengan harga Rp.30.000.000,- dengan syarat *khiyar* selama tiga hari.

c. Khiyar ‘Aib

Yaitu *khiyar* jual beli yang memperbolehkan bagi pembeli suatu barang untuk membatalkan akad jual beli dikarenakan terdapat cacat pada barang yang dibeli, baik cacat itu sudah ada pada waktu akad tawar menawar atau sesudahnya yang sebelumnya tidak diketahui oleh pembeli. Contoh seseorang membeli baju, setelah dicoba ternyata ada yang robek, maka baju tersebut dikembalikan kepada penjual.

7. Prinsip Dasar Muamalah

Prinsip dalam muamalah adalah setiap muslim bebas melakukan apa saja yang dikehendakinya sepanjang tidak dilarang oleh Allah berdasarkan Al- Qu’an dan as- Sunnah.

a. Prinsip Umum Muamalah

Dalam fikih muamalah, terdapat beberapa prinsip dasar yang harus diperhatikan, yaitu:

1) Prinsip Pertama

لَا أُصْلُ فِي الْمُعَامَلَاتِ الْبَاطِلَةَ إِلَّا أَنْ يَدُلَّ دَلِيلٌ عَلَى تَحْرِيمِهَا.

“Pada dasarnya, segala bentuk muamalah adalah boleh kecuali ada dalil yang melarangnya.”

Ini mengandung arti, bahwa hukum Islam memberikan kesempatan luas bagi perkembangan bentuk dan macam muamalah baru sesuai dengan perkembangan kehidupan masyarakat.

Dari prinsip diatas, menurut Jamal al- Din Athiyah, dapat dipahami bahwa:

- a) Untuk menetapkan kebolehan suatu bentuk muamalah tidak diperlukan mencari dasar hukum syar'i-nya (Al-Quran dan As- Sunnah) karena hukum asalnya boleh (mubah), bukan haram.
- b) Keterangan tekstual (*nash*) dalam Al- Quran dan As-sunnah tentang muamalah tidak dimaksudkan sebagai pembatasan dalam menciptakan bentuk- bentuk muamalah baru yang tidak termuat dalam Al-Quran dan As-sunnah.⁵¹
- c) Dalam menciptakan bentuk- bentuk muamalah baru, untuk menentukan hukum kebolehannya, tidak perlu dianalogikan dengan bentuk muamalah yang telah dijelaskan dalam *nash*.
- d) Di samping itu, untuk menentukan kebolehan juga tidak perlu dianalogikan dengan suatu pendapat hukum Islam hasil Ijtihad, atau dengan beberapa bentuk muamalah yang telah ada dalam literatur hukum Islam, termasuk tidak diperlukan penggabungan beberapa pendapat.

⁵¹ Faturrahman Djamil, *Hukum Ekonmi Islam, Sejarah, Teori dan Konsep*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013, h. 153.

- e) Ketentuan satu- satunya yang harus diperhatikan dalam menentukan kebolehan dalam muamalah baru adalah “tidak melanggar *nash* yang mengharamkan, baik *nash* Al-Quran maupun As-sunnah.
- f) Oleh karena itu, hal yang harus dilakukan ketika membuat sebuah muamalah baru adalah meneliti dan mencari *nash-nash* yang mengharamkannya, bukan *nash* yang membolehkannya.

2) Prinsip Kedua

الأصل في الشروط في المعاملات الحلال

“Hukum dasar syarat-syarat dalam muamalah adalah halal”

Prinsip di atas juga memberikan kebebasan kepada umat Islam untuk mengembangkan model dalam muamalah, baik akad maupun produknya. Umat Islam diberi kebebasan untuk membuat syarat-syarat tertentu dalam bertransaksi, namun jangan sampai kebebasan tersebut dapat merugikan salah satu pihak yang melakukan transaksi.⁵²

3) Prinsip Ketiga

دَرْءُ الْمَفَاسِدِ مُقَدَّمٌ عَلَى جَلْبِ الْمَصَالِحِ.

⁵²Imam Mustofa, Fiqh Muamalah Kontemporer, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 13.

“Mu’amalat dilakukan atas dasar pertimbangan mendatangkan manfaat dan menghindarkan mudharat atau sering disebut masalah (kemaslahatan)”.

Konsekuensi dari prinsip ini adalah bahwa segala bentuk muamalah yang dapat merusak atau mengganggu kehidupan masyarakat tidak dibenarkan, seperti perjudian, penjualan narkoba, prostitusi dan sebagainya.

Hakikat kemaslahatan dalam Islam adalah segala bentuk kebaikan dan manfaat yang berdimensi integral duniawi dan ukhrawi, material dan spiritual, serta individual dan kolektif. Sesuatu dipandang Islam bermashlahat jika memenuhi dua unsur yakni kepatuhan syariah (halal) dan bermanfaat serta membawa kebaikan (*thayyib*) bagi semua aspek secara integral yang tidak menimbulkan *mudharat* merugikan pada salah satu aspek. Secara luas, *maslahat* ditujukan pada pemenuhan visi kemashlahatan yang tercakup dalam *muqasid* (tujuan) syariah yang terdiri dari 5 unsur, yaitu agama (*al-dien*), keturunan (*al-nasl*), jiwa (*al-nafs*), hartakekayaan (*al-maal*), dan akal pikiran (*al-‘aql*). Indikator maslahat, yaitu mendatangkan manfaat berupa menyejahterakan, membahagiakan, menguntungkan, memudahkan dan meringankan, sedangkan indikator menghindarkan *mudharat* berupa menyengsarakan, menyusahkan, merugikan, menyulitkan, dan memberatkan.⁵³

⁵³Fathurrahman Djamil, *Op. Cit.* h. 154.

4) Prinsip Keempat

Muamalah dilaksanakan dengan memelihara nilai keseimbangan (*tawazun*) dalam pembangunan. Konsep keseimbangan dalam konsep syariah/ muamalah Islam meliputi berbagai segi, antara lain meliputi keseimbangan antara pembangunan material dan spiritual, pembangunan sektor keuangan dan sektor riil, dan pemanfaatan serta pelestarian sumber daya. Pembangunan ekonomi syariah tidak hanya ditujukan untuk pembangunan sektor korporasi, namun juga pengembangan sektor usaha kecil dan mikro yang terkadang luput dari upaya-upaya pengembangan sektor ekonomi secara keseluruhan.⁵⁴

5) Prinsip Kelima

Muamalat dilaksanakan dengan memelihara nilai keadilan dan menghindari unsur-unsur kezaliman.

Keadilan adalah menempatkan sesuatu hanya pada tempatnya dan memberikan sesuatu hanya pada yang berhak, serta memperlakukan sesuatu sesuai posisinya. Implementasi keadilan dalam aktivitas ekonomi berupa aturan prinsip muamalah yang melarang adanya unsur *riba*, *dzalim*, *maysir*, *gharar*, objek transaksi yang haram.⁵⁵

⁵⁴*Ibid.* h. 155.

⁵⁵*Ibid.*

b. Prinsip Khusus Muamalah

Beberapa prinsip muamalah yang diperintahkan antara lain: objek perniagaan harus halal dan thayyib, didasarkan pada kerelaan dan pengelolaan yang amanah.

1) Objek Perniagaan Halal

Prinsip muamalah adalah mesti halal dan bukan berbisnis barang- barang yang diharamkan oleh Islam. Islam memerintahkan pemeluknya untuk melaksanakan hal- hal yang baik dan menghindari hal- hal yang dibenci Allah. Islam telah menggariskan sejumlah atau komoditas yang halal dan yang tidak halal. Disini manusia dihadapkan pada pilihan menggunakan, memanfaatkan semua yang halal bagi kepentingan bisnisnya.⁵⁶

2) Adanya Kerelaan

Asas ini menyatakan bahwa segala transaksi yang dilakukan harus atas dasar kerelaan masing- masing pihak. Kerelaan antara pihak- pihak yang berakad dianggap sebagai prasyarat bagi terwujudnya semua transaksi. Jika dalam transaksi tidak terpenuhi asas ini, maka itu sama artinya dengan memakan sesuatu dengan cara yang batil. Transaksi yang dilakukan tidak dapat dikatakan telah mencapai sebuah bentuk kegiatan yang saling rela di antara para pelaku, jika di dalamnya ada tekanan, paksaan dan penipuan. Jadi, asas ini

⁵⁶ *Ibid*, h. 156.

mengharuskan tidak adanya paksaan dalam proses transaksi dari pihak manapun.⁵⁷

8. Manfaat dan Hikmah Jual Beli

Manfaat dan hikmah yang dapat diperoleh dari transaksi jual beli antara lain:⁵⁸

- a. Antara penjual dan pembeli dapat merasa puas dan berlapang dada dengan jalan suka sama suka.
- b. Dapat menjauhkan seseorang dari memakan atau memiliki harta yang diperoleh dengan cara batil.
- c. Dapat memberikan nafkah bagi keluarga dari rezeki yang halal.
- d. Dapat ikut memenuhi hajat hidup orang banyak (masyarakat).
- e. Dapat membina ketenangan, ketentraman dan kebahagiaan bagi jiwa karena memperoleh rezeki yang cukup dan menerima dengan ridha terhadap anugerah Allah SWT.
- f. Dapat menciptakan hubungan silaturahmi dan persaudaraan antara penjual dan pembeli.

B. Garansi

1. Pengertian Garansi

a. Garansi Secara Umum

Garansi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah jaminan; tanggungan.⁵⁹ Garansi dalam perjanjian jual beli adalah tanggungan atau jaminan dari seorang penjual bahwa barang yang ia jual tersebut bebas dari

⁵⁷ *Ibid*, h. 157.

⁵⁸ A. Khumedi Ja'far, *Op, Cit*, h.162-163.

⁵⁹ Departemen Pendidikan Nasional, *Op Cit*, h.417.

kerusakan yang tidak diketahui sebelumnya (dalam hal ini garansi atau jaminan punya jangka waktu tertentu (lazimnya 1 tahun, 2 tahun atau 3 tahun)).⁶⁰

Pada dasarnya jaminan produk adalah bagian dari hukum jaminan. Hukum jaminan meliputi dua pengertian yaitu hukum jaminan kebendaan dan hukum jaminan perorangan. Jaminan kebendaan meliputi utang-piutang, gadai dan hipotek. Sedangkan jaminan perorangan meliputi penanggungan utang (*borgtoch*) termasuk juga perikatan tanggung menanggung dan perjanjian garansi.⁶¹

Pemberikan jaminan kepada konsumen, salah satu upaya yang dilakukan oleh penjual adalah layanan garansi. Hal ini sesuai dengan yang tercantum dalam KUHPerdara Buku II tentang perikatan Pasal 1491 yang menyebutkan bahwa penanggungan yang menjadi kewajiban penjual terhadap pembeli, adalah untuk menjamin dua hal, yaitu pertama, penguasaan barang yang dijual itu secara aman dan tentram; kedua, tiadanya cacat yang tersembunyi pada barang tersebut, atau yang demikian rupa sehingga menimbulkan alasan untuk pembatalan pembelian.⁶²

Jaminan atau garansi pada hakikatnya usaha untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi semua orang melakukan transaksi. Garansi dapat dipandang sebagai kewajiban berdasarkan perjanjian yang diadakan oleh penjual dalam hubungannya dengan penjualan produk.

⁶⁰ Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K.Lubis, *Op Cit*, hlm.43.

⁶¹ Rachmadi, *Hukum Jaminan Keperdataan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), h. 24.

⁶² Soedharyo Soimin, *Kitab Undang- Undang Hukum Perdata*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), h. 362.

Perjanjian tersebut menentukan kualitas produk, apakah sesuai dengan yang dijanjikan atau tidak, sehingga ganti rugi harus disediakan oleh produsen sebagai kompensasi atas produk yang mengalami kerusakan. Sedangkan kalau dilihat dari segi kemanfaatnya kepada masyarakat luas tentunya sangat besar sekali, sebab dengan adanya perjanjian garansi dalam jual beli ini sekaligus sebagai perlindungan terhadap konsumen yang tingkat ekonominya berada di bawah penjual.⁶³

Menyangkut risiko kerusakan barang yang terjadi sesudah serah terima barang antara penjual dan pembeli, sepenuhnya menjadi tanggung jawab pembeli. Pembeli wajib membayar seluruh harga sesuai dengan yang telah diperjanjikan. Meskipun demikian, apabila ada alternatif lain dari penjual, misalnya dalam bentuk penjamin atau garansi, penjual wajib menggantikan harga barang atau menggantikannya dengan hal yang serupa.⁶⁴

Pemberian garansi/jaminan kian hari kian menjadi mode. Garansi dapat menjadi alat yang ampuh bagi pengembangan nilai-nilai dan kredibilitas perusahaan. Jaminan bisa berupa uang kembali, memberikan kompensasi, atau dengan memberikan penggantian atas produk yang bersangkutan. Namun pemberian jaminan haruslah relevan, tidak bersyarat, dapat dipercaya dan mudah untuk dimengerti.⁶⁵

⁶³ Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K. Lubis, *Op Cit*, h. 45.

⁶⁴ Suhrawadi K. Lubis dan Farid Wadji, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014)

⁶⁵ Philip Kotler, *Marketing Insight Form A to Z: 80 Konsep yang Harus Dipahami Setiap Manajer*; Alih Bahasa Anies Lastati, (Jakarta: Erlangga, 2003), h.86.

b. Garansi dalam Islam

Garansi dalam Islam tidak dijelaskan secara rinci didalam Al-Qur'an dan hadis, tetapi ada beberapa persamaan antara garansi dan khiyar 'aib yang mengenai cacat pada barang. Garansi dalam perjanjian jual beli adalah tanggungan atau jaminan dari seorang penjual bahwa barang yang ia jual tersebut bebas dari kerusakan yang tidak diketahui sebelumnya.⁶⁶ Sedangkan *khiyar 'aib* artinya dalam jual beli disyaratkan kesempurnaan benda- benda yang dibeli, jika terdapat cacat pada barang, maka barang dapat dikembalikan.⁶⁷

Dalam kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) bab X bagian keempat pasal 280 tentang *Khiyar 'Aib*, yaitu:

“Pembeli berhak meneruskan atau membatalkan akad jual beli yang obyeknya *aib*’ tanpa penjelasan sebelumnya dari pihak penjual.”

Penjelasan tentang pengembalian barang atau uang dijelaskan dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) bab X bagian keempat pasal 286 tentang *Khiyar 'Aib*, yaitu:

- 1) Penjualan benda yang tidak dapat dimanfaatkan lagi, tidak sah.
- 2) Pembeli berhak untuk mengembalikan barang sebagaimana dalam ayat (1) kepada penjual dan berhak menerima kembali seluruh uangnya.⁶⁸

⁶⁶ Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K. Lubis, *Op Cit*, h. 43.

⁶⁷ Hendi Suhendi, *Op Cit*, h.84

⁶⁸ Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X Bagian Keempat Pasal 286 Tentang *Khiyar 'Aib*.

Artinya *khiyar 'aib* menurut ulama fiqh adalah keadaan yang membolehkan salah seorang yang akan memiliki hak untuk membatalkan akad atau menjadikannya ketika ditemukan 'aib (kecatatan) dari salah satu yang dijadikan alat tukar menukar yang tidak diketahui pemiliknya waktu akad.⁶⁹ Penyebab *khiyar 'aib* adalah adanya cacat dari barang yang diperjualbelikan atau harga, karena kurang nilainya atau tidak sesuai dengan maksud atau orang yang akad tidak meneliti ketika akad.⁷⁰

Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) bab X bagian keempat Pasal 279 tentang Khiyar 'Aib dijelaskan bahwa:

“Benda yang diperjualbelikan harus terbebas dari 'Aib, kecuali telah dijelaskan sebelumnya”.

Khiyar 'aib berlaku sejak diketahui cacat pada barang dagang dan dapat diwarisi untuk ahli waris pemilik hak khiyar dengan ketentuan bahwa cacat tersebut berupa unsur yang merusak objek jual beli dan mengurangi nilainya menurut tradisi para pedagang.⁷¹

Adapun cacat- cacat yang menyebabkan munculnya hak *khiyar*, menurut Ulama Hanafiyah dan Hanabilah adalah seluruh unsur yang merusak obyek jual beli dan mengurangi nilainya menurut tradisi pedagang. Sedangkan menurut ulama Malakiyah

⁶⁹ Rahmat Syafe'i, *Op Cit*, h. 115.

⁷⁰ *Ibid*, h.116

⁷¹ Gemala Dewi dkk, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), h. 82.

dan Syafi'iyah, seluruh cacat yang menyebabkan nilai barang itu berkurang. Syarat ditetapkan *khiyar 'aib* menurut ahli fikih adalah sebagai berikut:

- a. Cacat itu diketahui sebelum atau sesudah akad tetapi belum serah terima barang dan harga atau cacat itu merupakan cacat lama.
- b. Pembeli tidak mengetahui bahwa pada barang itu ada cacat ketika akad berlangsung.
- c. Ketika akad berlangsung, pemilik barang atau penjual tidak mensyaratkan bahwa apabila ada cacat tidak boleh dikembalikan.
- d. Cacat itu tidak hilang sampai dilakukan pembatalan akad.

Dalam *khiyar 'aib* pembeli memiliki dua pilihan apakah pembeli rela dan puas terhadap barang yang akan dibeli. Kalau pembeli rela dan puas, maka *khiyar* tidak berlaku baginya dan pembeli harus menerima barang. Namun jika ia menolak dan mengembalikan barang kepada pemiliknya, maka akad tersebut menjadi batal atau dengan kata lain tidak ada transaksi.⁷²

Dalam perjanjian garansi jual beli diatur bahwa penjual berkewajiban untuk memenuhi pelayanan garansi yang telah ditentukan, sebagaimana terdapat dalam pasal 1338 KUHPdt yang berbunyi:

⁷² *Ibid*, h.82.

“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang- undang bagi mereka yang membuatnya.”

Seorang muslim berkewajiban untuk memenuhi janji yang telah mereka sepakati, karena janji tersebut akan dimintai pertanggungjawabannya. Allah SWT berfirman dalam surat Al-Maidah (5) ayat 1:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءٰمَنُوْا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِ ...

Artinya: Hai orang- orang yang beriman tepatilah janji- janjimu...⁷³

Bentuk penanggungan sebuah kewajiban, garansi jual beli membawa konsekuensi adanya tuntutan pembayaran atau pemenuhan terhadap kewajiban tersebut oleh pembeli apabila penjual ternyata tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat dalam perjanjian, serta tuntutan ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh pembeli.

2. Bentuk- Bentuk Garansi

Garansi atau jaminan istimewa/ mutlak ini dirancang untuk meringankan risiko/kerugian pelanggan, dalam hal pelanggan tidak puas dengan suatu produk atau jasa yang telah dibayarnya. Garansi tersebut menjanjikan kualitas prima dan kepuasan pelanggan. Fungsi utama garansi adalah untuk mengurangi risiko pelanggan sebelum dan sesudah

⁷³ Departemen Agama RI, *Al- Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Penerbit Diponegoro, 2010, h.106.

pembelian barang atau jasa, sekaligus memaksa perusahaan bersangkutan untuk memberikan yang terbaik dan meraih loyalitas pelanggan. Garansi ini dapat diberikan dalam dua bentuk, yaitu:⁷⁴

- a. Garansi internal, yaitu janji yang dibuat oleh suatu departemen atau divisi kepada pelanggan internalnya, yakni memproses lebih lanjut dan setiap orang dalam departemen atau divisi yang sama memanfaatkan hasil/jasa departemen tersebut. Garansi ini dilandaskan pada komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik, tepat waktu, akurat, jujur dan sungguh- sungguh. Contoh garansi internal adalah jaminan dari bagian media dan perkuliahan untuk menyediakan fasilitas perkuliahan (seperti spidol, pengeras suara dan lain- lain) secara tepat waktu di setiap perkuliahan.
- b. Garansi eksternal, yaitu jaminan yang dibuat oleh perusahaan kepada para pelanggan eksternalnya, yakni mereka yang membeli dan menggunakan produk perusahaan. Garansi ini menyangkut servis yang unggul dan produk yang handal serta berkualitas tinggi. Dalam hal ini perusahaan harus benar- benar berusaha menepatinya, karena apabila tidak ditepati malah akan menjadi bumerang. Contoh dari garansi ini adalah janji mengantarkan produk secara tepat waktu, garansi bahwa produk berkualitas tinggi, jaminan mendapatkan ganti rugi bila kualitas produk tidak sesuai dengan yang dijanjikan,

⁷⁴ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi II, Cetakan 6, (Yogyakarta: Andi Offset, 2002), h. 42.

jaminan potongan harga bila melakukan pembelian ulang diperusahaan yang sama dan lain- lain.

Suatu garansi yang baik harus memenuhi kriteria, diantaranya meliputi;

- a. Realistis dan dinyatakan secara spesifik, misalnya garansi berlaku untuk jangka waktu 1 tahun.
- b. Sederhana, komunikatif dan mudah dipahami.
- c. Mudah diperoleh atau diterima pelanggan.
- d. Tidak membebani pelanggan dengan syarat- syarat yang berlebihan.
- e. Terpercaya (*credible*), baik reputasi perusahaan yang memberikan maupun tipe garansinya itu sendiri. Misalnya garansi yang berbunyi *“Kami jamin berat badan Anda akan susut 30 Kg dalam 2 minggu. Bila tidak, uang kembali”*, cenderung sulit dipercaya.
- f. Berfokus pada kebutuhan pelanggan.
- g. Sungguh berarti, artinya disertai ganti rugi yang bayaran yang signifikan dan disesuaikan dengan harga produk yang dibeli, tingkat keseriusan masalah yang dihadapi, dan persepsi pelanggan terhadap apa yang adil bagi mereka.
- h. Memberikan standar kinerja yang jelas (misalnya *“Dalam waktu kurang dari 15 jam, paket Anda akan sampai tujuan”*)⁷⁵

3. Prosedur Pelaksanaan Garansi

Mengenai prosedur pelaksanaan garansi yang tercantum di dalam Bab II Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-

⁷⁵ *Ibid*, h. 43.

DAG/PER/2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika yaitu:

Pasal 2 Tentang Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual menyebutkan bahwa :

- (1) Setiap Produk telematika dan elektronika yang diproduksi dan/atau diimpor untuk diperdagangkan di pasar dalam negeri wajib dilengkapi dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan dalam Bahasa Indonesia.
- (2) Kewajiban penggunaan Bahasa Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disandingkan dengan bahasa asing sesuai kebutuhan.

Selain itu di dalam Pasal 3 Tentang Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual menyebutkan bahwa:

- (1) Petunjuk penggunaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) harus memuat informasi sekurang- kurangnya mengenai:
 - a. Nama dan alamat tempat usaha produsen (perusahaan/pabrik) untuk produk dalam negeri;
 - b. Nama dan alamat tempat usaha importir untuk produk impor;
 - c. Merek, jenis, tipe, dan/atau model produk;
 - d. Spesifikasi produk;
 - e. Cara penggunaan sesuai produk; dan
 - f. Petunjuk pemeliharaan.

(2) Kartu jaminan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) harus memuat informasi sekurang- kurangnya:

- a. Masa garansi;
- b. Biaya perbaikan gratis selama masa garansi yang diperjanjikan;
- c. pemberian pelayanan purna jual berupa jaminan ketersediaan suku cadang dalam masa garansi dan pasca garansi;
- d. Nama dan alamat pusat pelayanan purna jual (*service center*)
- e. Nama dan alamat tempat usaha produsen (perusahaan/pabrik) untuk produk dalam negeri; dan
- f. Nama dan alamat tempat usaha importir untuk produk impor

(3) Pemberian pelayanan purna jual selama masa garansi dan pasca garansi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c berupa:

- a. Ketersediaan pusat pelayanan purna jual (*service center*)
- b. Ketersediaan suku cadang;
- c. Penggantian produk sejenis apabila terjadi kerusakan yang tidak dapat diperbaiki selama masa garansi yang diperjanjikan; dan
- d. Penggantian suku cadang sesuai jaminan selama masa garansi yang diperjanjikan.

4) Pemberian pelayanan purna jual sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tidak berlaku bagi produk yang telah diperbaiki oleh pusat pelayanan purna jual (*service center*) lain, selain yang tercantum dalam kartu

jaminan.⁷⁶

Atribut Produk adalah unsur- unsur produk yang dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan dasar pengambilan keputusan pembelian. Atribut produk diantaranya meliputi:⁷⁷

a. Merek

Merek merupakan nama, istilah, tanda, symbol/lambang, desain, warna, gerak atau kombinasi atribut- atribut produk lainnya yang diharapkan dapat memberikan identitas dan diferensiasi terhadap produk pesaing. Pada dasarnya suatu merek juga merupakan janji penjual untuk secara konsisten menyampaikan serangkaian ciri- ciri, manfaat dan jasa tertentu kepada para pembeli. Merek yang baik juga menyampaikan jaminan tambahan berupa jaminan kualitas. Merek sendiri digunakan untuk beberapa tujuan, yaitu:

1. Sebagai identitas, yang bermanfaat dalam diferensiasi atau membedakan produk suatu perusahaan dengan produk pesaingnya. Ini akan memudahkan konsumen untuk mengenalinya saat berbelanja dan saat melakukan pembelian ulang.
2. Alat promosi, yaitu sebagai daya tarik produk.
3. Untuk membina citra, yaitu dengan memberikan keyakinan, jaminan kualitas, serta prestise tertentu kepada konsumen.
4. Untuk mengendalikan pasar.

⁷⁶ Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009, diakses pada tanggal 22 Desember 2017.

⁷⁷ Fandy Tjiptono, *Op Cit*, h.104

Merek memegang peranan penting dalam pemasaran. Ada perbedaan yang cukup besar antara produk dan merek. Produk hanyalah sesuatu yang dihasilkan pabrik. Sedangkan merek merupakan sesuatu yang dibeli konsumen. Bila produk bisa saja ditiru pesaing, maka merek selalu memiliki keunikan yang relatif sukar dijiplak. Merek berkaitan dengan persepsi, sehingga sesungguhnya persepsi dan bukan sekedar pertarungan produk.

b. Kemasan

Pengemasan (*packaging*) merupakan proses yang berkaitan dengan perancangan dan pembuatan wadah (*container*) atau pembungkus (*wrapper*) untuk suatu produk. Tujuan penggunaan kemasan antara lain meliputi:⁷⁸

- 1) Sebagai pelindung isi (*protection*), misalnya dari kerusakan, kehilangan, berkurangnya kadar/isi dan sebagainya.
- 2) Untuk memberikan kemudahan dalam penggunaan (*operating*), misalnya supaya tidak tumpah, sebagai alat pemegang, mudah meyemprotkannya (seperti obat, parfum) dan lain- lain.
- 3) Bermanfaat dalam pemakaian ulang (*reusable*), misalnya untuk diisi kembali (*refill*) atau untuk wadah lain.
- 4) Memberikan daya tarik (*promotion*), yaitu aspek artistik, warna bentuk, maupun desainnya.
- 5) Sebagai identitas (*image*) produk, misalnya berkesan kokoh/awet, lembut, atau mewah.

⁷⁸ *Ibid*, h. 106.

- 6) Distribusi (*shipping*), misalnya mudah disusun, dihitung dan ditangani.
- 7) Informasi (*labelling*), yaitu menyangkut isi, pemakaian dan kualitas.
- 8) Sebagai cermin inovasi produk, berkaitan dengan kemajuan teknologi dan daur ulang.

Pemberian kemasan pada suatu produk bisa memberikan manfaat diantaranya sebagai berikut:

1) Manfaat Komunikasi

Manfaat utama kemasan adalah sebagai media pengungkapan informasi produk kepada konsumen. Informasi tersebut meliputi cara menggunakan produk, komposisi produk dan informasi khusus (efek samping, frekuensi pemakaian yang optimal dan sebagainya). Informasi lainnya berupa segel atau simbol bahwa produk tersebut halal dan telah lulus pengujian/disahkan oleh instansi pemerintah yang berwenang.

2) Manfaat Fungsional

Kemasan seingkali pula memastikan peranan fungsional yang penting, seperti memberikan kemudahan, perlindungan dan penyimpanan.

3) Manfaat Perseptual

Kemasan juga bermanfaat dalam menanamkan persepsi tertentu dalam benak konsumen. Air mineral seperti Aqua diberi kemasan yang berwarna biru muda untuk memberikan persepsi bahwa produknya segar dan sehat.

c. Pemberian Label (*Labeling*)

Labeling berkaitan erat dengan pengemasan. Label merupakan bagian dari suatu produk yang menyampaikan informasi mengenai produk dan penjual. Sebuah label bisa merupakan bagian dari kemasan, atau bisa pula etiket (tanda pengenal) yang dicantumkan pada produk. Secara garis besar terdapat tiga macam label, diantaranya sebagai berikut:

- 1) *Brand Label*, yaitu nama merek yang diberikan produk atau dicantumkan pada kemasan.
- 2) *Descriptive label*, yaitu label yang memberikan informasi obyektif mengenai penggunaan, konstruksi/pembuatan, perawatan/perhatian dan kinerja produk, serta karakteristik- karakteristik lainnya yang berhubungan dengan produk.
- 3) *Grade label*, yaitu label yang mengidentifikasi penilaian kualitas produk.

d. Layanan Pelengkap (*Supplementary Services*)

Saat ini produk apapun tidak terlepas dari unsur jasa atau layanan, baik itu jasa sebagai produk inti (jasa murni) maupun jasa sebagai pelengkap. Produk inti umumnya sangat bervariasi antara tipe bisnis yang satu dengan tipe yang lain, tetapi layanan pelengkapannya memiliki kesamaan. Layanan pelengkap pada suatu produk diantaranya sebagai berikut:

- 1) Informasi, misalnya jalan/arah menuju tempat produsen, jadwal penyampaian produk/jasa, harga, instruksi, mengenai cara

menggunakan produk inti atau layanan pelengkap, peringatan (*warnings*), kondisi penjualan/ layanan, pemberitahuan adanya perubahan, dokumentasi, konfirmasi reservasi, rekapitulasi rekening, tanda terima dan tiket.

- 2) Konsultasi, seperti pemberian saran, *auditing*, konseling pribadi dan konsultasi manajemen/teknis.
- 3) *Order taking*, meliputi aplikasi (keanggotaan di klub atau program tertentu; jasa langganan; jasa berbasis kualifikasi (misalnya perguruan tinggi), dan reservasi (tempat duduk, meja, ruang, professional appointments, admisi untuk fasilitas yang terbatas (contohnya pameran).
- 4) *Exceptions*, meliputi permintaan khusus sebelumnya penyampaian produk, menangani complain/pujian/saran, pemecahan masalah (jaminan dan garansi atas kegagalan pemakaian produk, termasuk masalah dengan staf atau pelanggan lainnya), dan restitusi (pengembalian uang, kompensasi dan sebagainya).

e. Jaminan (Garansi)

Jaminan adalah janji yang merupakan kewajiban produsen atas produknya kepada konsumen, dimana para konsumen akan diberi ganti rugi bila produk ternyata tidak bisa berfungsi sebagaimana yang diharapkan atau dijanjikan. Jaminan bisa meliputi kualitas produk, reparasi, ganti rugi (uang kembali atau produk ditukar) dan sebagainya.⁷⁹

⁷⁹ *Ibid*, h.108.

BAB III

LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Sejarah dan Perkembangan Garansi *Lifetime* Produk *Tupperware* di Distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung

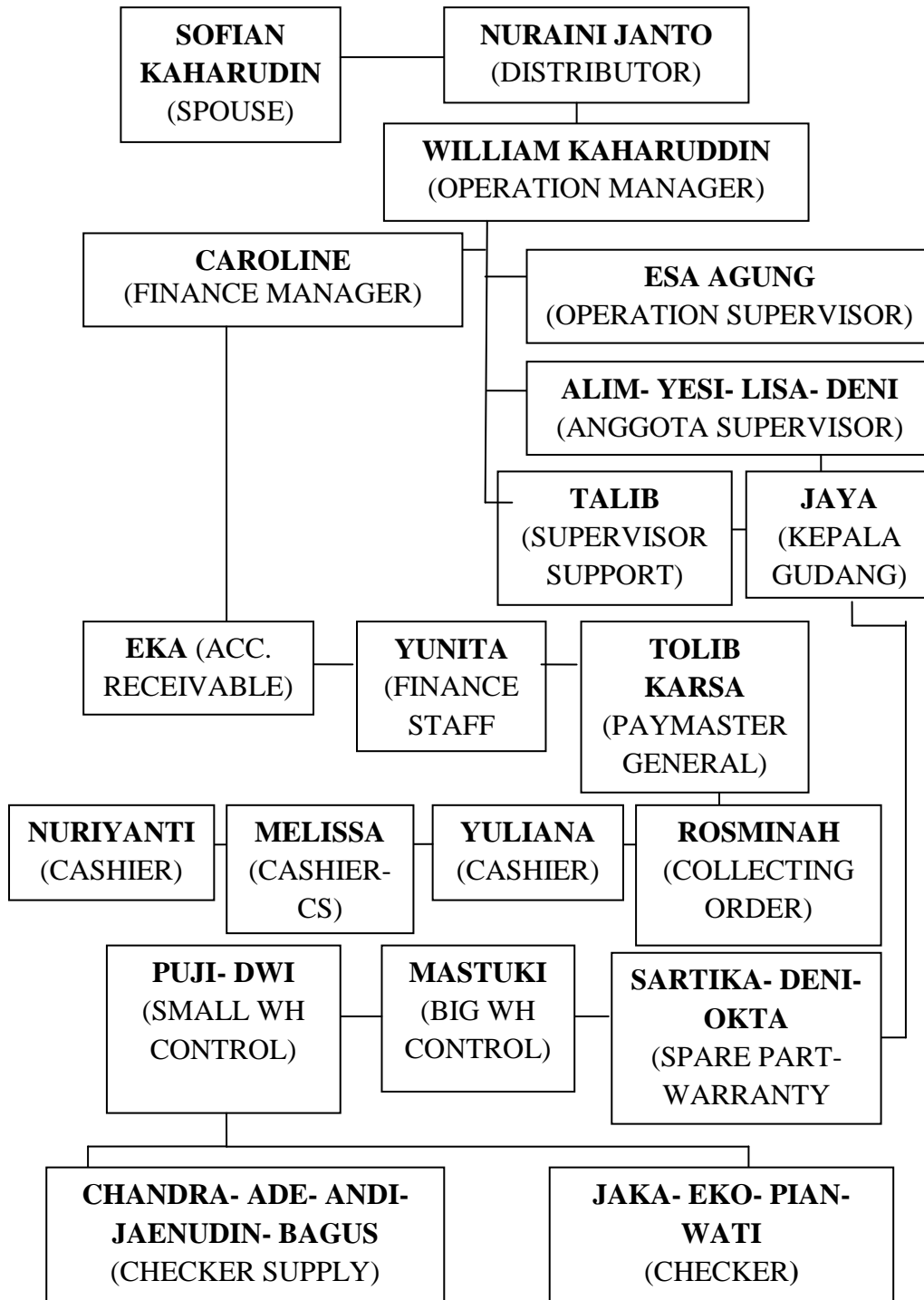
1. Sejarah Distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung

Distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern adalah perusahaan resmi yang menyalurkan produk peralatan rumah tangga yang terbuat dari plastik berupa wadah penyimpanan makanan dan beberapa peralatan dapur. Distributor ini beralamat di jalan. Gajah Mada No.1-2 Bandar Lampung. Distributor yang didirikan pada tahun 26 Agustus 1999 di bawah pimpinan Bapak Sofian Kaharudin dan Ibu Nuraini Janto. Sejak tahun 1999 hingga saat ini, perkembangan yang dialami oleh distributor ini bisa dikatakan sangat signifikan. Dikatakan signifikan karena melihat perkembangan jumlah *member* nya yang terus meningkat tiap tahunnya dan tersebar di berbagai wilayah provinsi Lampung bahkan ada juga member yang berasal dari luar wilayah provinsi Lampung yang bergabung pada distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung.⁸⁰

⁸⁰ Wawancara Ibu Sri Rohani selaku Manager PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung di kantor *Tupperware*, Rabu 24 Januari 2018.

2. Struktur Organisasi Distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka

Modern Bandar Lampung



Sumber: Monografi Distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung Tahun 2017

Penjelasan mengenai Struktur Organisasi Distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung, sebagai berikut:⁸¹

a. Distributor

Distributor adalah *AGM/Group Manager/ Unit Manager* yang dipilih dan diangkat oleh *Tupperware* Indonesia untuk mendistribusikan produk *Tupperware* kepada *Group Manager, unit Manager, Team Captain* dan *Consultant* yang tergabung dalam distributorshipnya. Distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung yaitu Ibu Nuraini Janto, suaminya bernama Sofian Kaharudin.

b. *Operation Manager*

Operation Manager bertugas untuk bertanggung jawab memastikan organisasi berjalan sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan dan memenuhi kepentingan pelanggan. *Operation Manager* Distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung yaitu William Kaharudin. Adapun jenjang karier di perusahaan *Tupperware* di antaranya sebagai berikut:

1) *Group Manager*

Group Manager adalah jenjang karir tertinggi diantara *Sales Force Tupperware* Indonesia.

2) *Unit Manager*

Unit Manager adalah *Team Captain* yang telah memenuhi kualifikasi penjualan dan jumlah rekrut tertentu, dan diangkat oleh

⁸¹ Wawancara Ibu Sri Rohani selaku Manager PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung, Jum'at, 16 Maret 2018.

Distributor dengan sepengetahuan *Tupperware* Indonesia untuk membawahi dan mensupervisi *Team Captain* dan *Consultant* dalam unitnya.

3) *Team Captain*

Team Captain adalah *Consultant* yang telah memenuhi kualifikasi penjualan dan jumlah rekrut tertentu dan diangkat oleh distributor untuk membawahi dan mensupervisi *Consultant* lain yang direkrutnya, dan merupakan jenjang antara untuk waktu tertentu sebelum seorang *Consultant* menjadi unit *Manager*.

4) *Consultant*

Consultant adalah perorangan yang direkrut oleh Distributor/AGM, *Group Manager*, *Unit Manager*, *Team Captain* atau sesama *Consultant* untuk melakukan penjualan produk *Tupperware* kepada konsumen melalui Sistem Pesta *Tupperware* (*Tupperware Party*) atau dengan cara lain yang ditetapkan atau disetujui oleh *Tupperware* Indonesia. *Consultant* adalah jenjang karir pertama sebagai tenaga penjualan (*sales force*) mandiri dalam sistem penjualan langsung (*direct selling*) produk *Tupperware*.

c. *Finance Operation*

Finance Operation bertugas mengelola anggaran biaya operasional perusahaan. *Finance Operation* Distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung yaitu Ibu Caroline. *Finance Operation* dibagi menjadi beberapa bagian yaitu:

- 1) *Account Receivable* bertugas menagih kepada pihak- pihak yang membeli barang- barang secara kredit, *account receivable* distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung yaitu Ibu Eka.
 - 2) *Finance Staff* bertanggung jawab atas pengaturan transaksi dan membuat laporan keuangan. *Finance Staff* distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern yaitu Ibu Yunita.
 - 3) *Paymaster General* bertanggung jawab atas pembayaran gaji karyawan perusahaan. *Paymaster general* distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern yaitu Bapak Tolib Karsa.
 - 4) *Collecting Order* bertanggung jawab mencatat atau mengumpulkan data pemesanan barang dari pihak- pihak yang memesan barang pada perusahaan *Tupperware*. *Collecting Order* distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern yaitu Ibu Rusminah.
 - 5) *Cashier* bertugas atas pembayaran pembelian atau pesanan barang perusahaan *Tupperware* dan mencatat atas semua transaksi pembelian barang. *Cashier* distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern yaitu Ibu Nuriyanti, Melissa dan Yuliana.
- d. *Operation Supervisor* bertugas mengawasi pelaksanaan operasional perusahaan sesuai dengan peraturan yang berlaku. *Operation*

Supervisor distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern yaitu Bapak Esa Agung. *Operation Supervisor* dibagi menjadi yaitu:

- 1) Anggota *Supervisor* bertugas menjalankan tugas dari atasan *operation supervisor* berkaitan dengan pengawasan perusahaan. Anggota *Supervisor* distributor PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung yaitu Bapak Alim, Deni dan Ibu Yesi dan Lisa.
- 2) *Supervisor Support* bertugas membantu operasional perusahaan, berkaitan dengan masuk dan keluarnya produk *Tupperware* pada distributor *Tupperware*. *Supervisor Support* distributor PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung yaitu Bapak Talib. *Supervisor Support* terdapat kepala gudang yang bertugas mengecek penerimaan barang yang masuk dan keluar serta mengevaluasi ketersediaan stok barang yang akan di distribusi. Kepala Gudang distributor PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung yaitu Bapak Jaya. Kepala gudang dibagi menjadi yaitu
 - a) *Small dan Big WH Control* bertugas mengecek kualitas produk *Tupperware* yang akan di distribusikan ke konsumen. Adapun bagian dari Small WH Control yaitu Checker Supply yang bertugas menjaga kualitas produk, membuat laporan mengenai barang dan menjaga agar barang di gudang tidak hilang.
 - b) *Spare Part dan Warranty* bertugas pada pelayanan garansi produk *Tupperware* yang mengalami kerusakan.

3. Visi dan Misi PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung

a. Visi Tupperware

Menjadi perusahaan *Direct Selling* yang memberikan peluang perubahan hidup terbaik bagi wanita Indonesia dan keluarganya.

b. Misi Tupperware

- 1) Menghadirkan Tupperware di setiap rumah.
- 2) Pemberdayaan perempuan dengan pelatihan, pengalaman yang mengubah hidup.⁸²

4. Sistem Penjualan Produk *Tupperware*

Produk- produk Tupperware tidak dijual ditoko, pasar swalayan ataupun pusat perbelanjaan, melainkan dengan sistem penjualan yang unik dan edukatif, yang dinamakan Tupperware Party. Tiap- tiap produk diberi penjelasan dari pihak distributor Tupperware mengenai fungsi Tupperware itu tersendiri, karena sebelumnya distributor memberikan training- training kepada penjual mengenai produk Tupperware. Dalam acara *Tupperware* Party, produk-produk *Tupperware* didemokan, sehingga para tamu bisa memaksimalkan fungsi produk, mengetahui cara perawatannya dan mendapat berbagai informasi tentang *Tupperware*.

5. Keunggulan Produk Tupperware

Tupperware menawarkan berbagai keunggulan yang membuatnya begitu istimewa, diantaranya sebagai berikut:

⁸² Wawancara Ibu Sri Rohani selaku Manager PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung di kantor Tupperware, Rabu 24 Januari 2018.

a. Higienis dan Ramah Lingkungan

Material dan warna yang digunakan untuk membuat produk Tupperware berkualitas tinggi, telah memenuhi standar keamanan dari lembaga yang berwenang. Sehingga produk Tupperware aman untuk kesehatan. Kemudian produknya yang rusak atau cacat akan di daur ulang. Bukan untuk membuat produk *Tupperware* baru, melainkan untuk membuat produk non *Tupperware*.

b. Desain dan Inovasi

Tupperware telah mendapat berbagai penghargaan Internasional atas desain produk- produknya yang inovatif. Setiap lekukan memiliki fungsi termasuk tutupnya dirancang khusus sehingga ketat udara dan ketat cairan. *Tupperware* terus melahirkan produk- produk baru disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi.

c. Garansi Seumur Hidup

Tupperware memberikan garansi seumur hidup. Bila produk rusak atau cacat dalam pemakaian normal (bukan pemakaian komersial atau industri) maka akan diganti dengan produk regular yang tersedia, atau produk setara. Garansi *Tupperware* adalah salah satu strategi promosi untuk menarik minat pembeli bahwa produk *Tupperware* mendapatkan jaminan dan memiliki kualitas yang tinggi.⁸³

⁸³ Wawancara Ibu Alya Dianti selaku Manager PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung di kantor Tupperware, Rabu 24 Januari 2018.

d. Semua Kerusakan Akan Diganti

Kecuali melengkung, meleleh, bekas gigitan, tersayat, tergores dan terkena noda. Non plastik Tupperware yaitu gambar printing, booklet, Box dan tas pretty glam.⁸⁴

6. Produk *Tupperware*

a. *Turbo Chopper*

1) Info Produk:

Turbo Chopper adalah alat pencacah (*chopper*) yang bekerja cepat, mudah dan nyaman sebagai produk persiapan memasak. Kapasitas wadah 300 ml. Produk Tupperware Turbo Chopper terdapat garansi seumur hidup pada bagian wadah plastiknya tetapi untuk bagian pisau dan talinya tidak mendapatkan garansi.

Keistimewaan:

- a) Dinding wadahnya transparan sehingga memudahkan hasil cacahan
- b) Pisau: memiliki 3 mata pisau yang bekerja menghasilkan cacahan halus. Posisikan pisau dengan tepat sehingga proses mencacah sempurna.
- c) Wadah silicon hingga tidak bergeser/licin saat digunakan.

⁸⁴ Wawancara dengan Ibu Nuraini Janto selaku Distributor Tupperware PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung di Kantor *Tupperware* , Kamis 25 Januari 2018.

2) Kegunaan:

Choppernya untuk mencacah buah dan sayuran yang agak kurang lunak seperti mangga, alpukat, apel, ketimun, bawang, cabe, tomat, wortel dan aneka jenis kacang, serta mencacah bawang tanpa khawatir mata akan terasa perih

3) Cara Penggunaan:

- a) Letakan bahan cacahan yang sudah diiris sedang diposisi tersebar di antara mata pisau.
- b) Tutup cover dengan sempurna dan pastikan pisau berada di posisi yang tepat.
- c) Tarik tali pengukit pada cover untuk dihasilkan cacahan sempurna.⁸⁵

b. *Stak N' Stor*

1) Info Produk

Stak N' Stor adalah wadah untuk menyimpan bahan makanan olahan tanpa kuah untuk disimpan di dalam lemari es agar lebih lama kesegarannya. Produk Tupperware *Stak N' Stor* memiliki garansi seumur hidup jika mengalami kerusakan selama persediaan masih ada di distributor.

2) Keistimewaan

- a) Tutup Beralun: Memudahkan menarik wadah keluar tanpa mengganggu susunannya

⁸⁵ Launching Produk *Tupperware* bersama Ibu Sri Rohani di kantor *Tupperware*, Kamis 25 Januari 2018.

- b) Tab Besar: Memudahkan membuka
 - c) Tekstur: Dasar wadah bagian dalam bertekstur agar tidak mudah tergores saat menyendok isinya keluar
 - d) Permukaan luar: Bertekstur agar tidak mudah tergores atau licin akibat embun kulkas.
 - e) Alas wadah: Melengkung di kedua ujungnya yang mempelancar wadah ketika ditarik dari susunan
- 3) Kegunaan
- Dapat diisi makanan siap olah. Daging ayam berbumbu dapat disimpan maksimal 2 minggu setelah disimpan dalam lemari es.
- 4) Cara Penggunaan
- 1) Isi wadah dengan makanan siap olah
 - 2) Untuk menutup, letakkan tutup ke mulut wadah dan tekan kedua ujung tutup dengan kedua ibu jari.
 - 3) Untuk membuka, tekan bagian tengah tutup dan angkat ke empat sudut sealnya, kemudian tarik hingga terbuka.⁸⁶

B. Ketentuan dan Prosedur Pelaksanaan Garansi *Lifetime* Produk *Tupperware* di Distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung

Tupperware merupakan salah satu produk penunjang kebutuhan manusia dalam bidang kebutuhan manusia seperti tempat makanan dan

⁸⁶ Wawancara Ibu Alya Dianti selaku Manager PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung di kantor *Tupperware*, Rabu 24 Januari 2018.

peralatan memasak. Persaingan usaha yang semakin ketat di era yang serba modern ini yang akhirnya membuat produsen berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang inovatif. Hal ini demi meningkatkan penjualan produknya. Saat ini terdapat bentuk baru pada garansi yaitu garansi *lifetime*.

Garansi yang diberikan oleh Tupperware berbeda dengan garansi pada umumnya, yaitu garansi seumur hidup atau *lifetime*. Garansi *lifetime* adalah jaminan atau garansi terhadap suatu produk dalam pemakaian normal. Untuk mendapatkan garansi *lifetime* pada produk Tupperware terdapat beberapa mekanisme yang harus diketahui oleh konsumen terlebih dahulu, antara lain:

1. Ketentuan dan Prosedur Garansi *Lifetime* di Distributor Tupperware PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung

Produk Tupperware dilindungi oleh Garansi Lifetime (garansi seumur hidup). Artinya jika produk rusak atau cacat dalam pemakaian normal non komersial (sesuai dengan fungsinya), maka dapat diklaim untuk mendapatkan penggantian secara gratis di distributor terdekat.

a. Ketentuan Garansi *Lifetime*

Barang yang digaransi adalah produk plastik Tupperware, kecuali:

- 1) Dekorasi produk (printing, stiker dan sebagainya)
- 2) Aksesoris produk (tas, tali/strap, karton box, dan lain- lain)
- 3) Produk tertentu yang pada saat launching diinformasikan secara khusus bahwa produk tersebut tidak bergaransi.

Semua kerusakan termasuk kerusakan produk Tupperware yang pecah (pecah/retak/sobek) dapat diganti dalam klaim garansi seumur hidup produk Tupperware, kecuali:

- 1) Bekas Gigitan yaitu produk rusak terkena gigitan sehingga menimbulkan kerusakan.
- 2) Meleleh yaitu produk terkena api atau benda yang sangat panas seperti wajan atau penggorengan.
- 3) Melengkung yaitu produk terkena panas yang kuat untuk jangka waktu lama sehingga memuai/ melengkung.
- 4) Noda Makanan Tertentu yaitu makanan tertentu yang meninggalkan bekas atau noda pada produk namun tidak mempengaruhi fungsinya.
- 5) Tergores yaitu produk tergores tetapi tidak mempengaruhi fungsinya.
- 6) Tersayat yaitu produk tersayat pisau atau benda tajam lainnya tetapi tidak mempengaruhi fungsinya.

Mengenai dekorasi produk, aksesoris produk serta produk tertentu yang tidak mendapatkan garansi karena tidak termasuk produk Tupperware yang berbahan plastik. Namun dekorasi produk, aksesoris produk serta produk tertentu yang tidak mendapatkan garansi apabila mengalami kerusakan dapat dibeli di Distributor Tupperware.

b. Prosedur Garansi *Lifetime* Produk Tupperware, yaitu:

- 1) Konsumen/*Sales Force* harus membawa produk yang akan diklaim ke kantor distributor, dengan catatan produk harus lengkap/utuh.
- 2) Staff Distributor akan meneliti apakah barang yang diklaim masuk dalam ketentuan Garansi Seumur Hidup. Jika Iya, ditentukan apakah barang tersebut masuk kategori penggantian Detektif Reguler (Produk di katalog *Tupperware* saat ini) atau Non Reguler (Tidak ada di katalog/ barang regular yang stoknya kosong). Jika tidak, Staff Distributor akan memberikan penjelasan kepada Kosumen/ *Sales Force*.
- 3) Proses Penggantian Detektif Reguler
 - c) Ganti dengan *stock spare part* yang tersedia di Distributor
 - d) Yang diganti hanya part yang rusak, dengan barang yang sama.
 - e) Warna barang sesuai ketersediaan Distributor.
 - f) Barang kemudian diserahkan langsung kepada konsumen/*Sales Force*.
- 4) Prosedur Penggantian Detektif Non Reguler
 - a) Staff Distributor akan mengecek harga retail barang yang diklaim (per *part*) lalu dijumlahkan.
 - b) Konsumen/*Sales Force* dipersilahkan memilih barang pengganti dari katalog regular yang berlaku atau barang lain di stock distributor (sesuai persetujuan konsumen/*Sales Force*)

- c) Jika harga barang pengganti lebih dari barang yang diklaim maka konsumen/ Sales Force membayar selisihnya.
- d) Jika harga barang pengganti kurang dari barang yang diklaim maka tidak ada kompensasi.⁸⁷

Prosedur Pelaksanaan garansi apabila konsumen sendiri yang mengajukan klaim garansi produk *Tupperware* ke distributor Tupperware PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung yaitu:

- a. Konsumen membawa satu set produk *Tupperware* yang mengalami kerusakan ke distributor bagian *Spare Part* dan *Warranty*.
- b. Lalu karyawan distributor akan mengecek apakah produk tersebut mengalami kerusakan sesuai dengan ketentuan dan prosedur garansi. Apabila sesuai dengan ketentuan dan prosedur garansi, maka pihak distributor akan mengecek lagi apakah produk tersebut terdapat pada katalog.
- c. Jika terdapat pada katalog maka konsumen akan mendapatkan penggantian produk secara gratis, mengenai warna produk *Tupperware* sesuai dengan ketersediaan di distributor.
- d. Tetapi apabila produk yang mengalami kerusakan tidak tersedia di distributor, maka pihak distributor akan memberikan alternatif penggantian produk lain dengan penambahan selisih harga. Jika produk yang diklaim harganya lebih tinggi maka konsumen

⁸⁷ Wawancara Ibu Sri Rohani selaku Manager PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung di kantor Tupperware, Rabu 24 Januari 2018

membayar selisihnya, tetapi apabila harga barang yang diklaim lebih rendah konsumen tidak mendapat kompensasi.

Prosedur Pelaksanaan garansi produk *Tuppeware* apabila melalui Consultan, Team Captain, Manager, Group Manager, yaitu:⁸⁸

- a. Konsumen yang produknya mengalami kerusakan akan mengajukan klaim garansi melalui Consultan, Team Captain, Manager, Group Manager sebelumnya menghubungi pihak yang dimana ia membeli produk *Tupperware*.
- b. Dalam hal ini, biasanya konsumen menghubungi via telepon atau *whatsapp* karena biasanya tergabung dalam grup Consultan, Team Captain, Manager dan Grup Manager distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung.
- c. Kemudian konsumen meyerahkan produknya yang mengalami kerusakan tersebut kepada Consultan, Team Captain, Manager dan Grup Manager yang telah dihubungnya.
- d. Pihak Consultan, Team Captain, Manager dan Grup Manager kemudian akan mengecek apakah produk tersebut mengalami kerusakan sesuai dengan ketentuan dan prosedur garansi . Jika sesuai dengan ketentuan maka pihak Consultan, Team Captain, Manager dan Grup Manager akan mengajukan klaim ke distributor.

⁸⁸ Wawancara Ibu Sri Rohani selaku Manager PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung, Jum'at, 16 Maret 2018.

- e. Kemudian pihak Consultan, Team Captain, Manager dan Grup Manager menjelaskan apabila produk tersedia dikatalog akan mendapatkan penggantian produk baru secara langsung.
- f. Jika produk yang diklaim mengalami kerusakan tidak tersedia di katalog, maka terdapat alternatif lain dengan menambah selisih harga produk yang terdapat pada katalog. Lalu pihak Consultan, Team Captain, Manager dan Grup Manager akan memberikan alternatif dengan memberikan penjelasan produk yang tertera pada katalog.
- g. Apabila konsumen menyetujui penambahan selisih harga dengan produk yang baru maka pihak Consultan, Team Captain, Manager dan Grup Manager akan mengajukan klaim garansi ke distributor.
- h. Setelah pihak Consultan, Team Captain, Manager dan Grup Manager mengajukan klaim garansi ke distributor dan produk yang diklaim sudah ada, maka konsumen akan dihubungi oleh pihak Consultan, Team Captain, Manager dan Grup Manager bahwa produknya sudah dapat diambil oleh pihak konsumen.

2. Jadwal Pengajuan Klaim Garansi Tupperware di Distributor Tupperware PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung

Pengajuan klaim produk Tupperware yang tersedia di kantor Tupperware PT.Tapis Eka Modern .dilakukan setiap hari Selasa, Kamis

dan Sabtu. Cara pengajuan klaim garansi lifetime produk Tupperware yaitu sebagai berikut:

- a. Membawa produk lengkap (wadah+tutup) sehingga saat perhitungan harga penggantian akan mendapat harga yang optimal.
- b. Pastikan Anda memperoleh tanda terima dari Sales Force/Distributor, bila produk pengganti belum diterima. Hal ini akan memudahkan penelusuran bila terjadi keterlambatan penggantian.

Menurut ibu Sartika selaku karyawan yang melayani pelayanan garansi mengenai produk apa saja yang mendapatkan klaim garansi diantaranya:

- a. Produk *Tupperware* yang dibeli beberapa tahun lalu apabila mengalami kerusakan dalam pemakaian normal dapat diklaim dengan penggantian produk sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.
- b. Produk *Tupperware* apapun bisa ditanggung garansi kecuali meleleh, melengkung, terkena gigitan, tergores, pecah karena pukulan, bekas gigitan, tergores, tersayat atau part/produk yang memang tidak bergaransi.
- c. Yang harus dibawa saat mengklaim garansi yaitu keseluruhan part produk yang akan diklaim.
- d. Jika tutup produk pecah dalam pemakaian normal dapat diklaim dengan penggantian produk yang baru, tetapi jika tutup produk

hilang tidak dapat penggantian produk melainkan dapat membeli spare parts *Tupperware* yang diperlukan di Distributor.

- e. Jika printing/stiker dan tas yang mengalami kerusakan tidak mendapatkan garansi atau penggantian produk, tetapi dapat membeli printing/stiker dan tas di Distributor *Tupperware*.
- f. Mengenai garansi *Tupperware* tidak mendapatkan kartu jaminan garansi melainkan nota pembelian dan kode yang terdapat di setiap produk *Tupperware*.
- g. Kemudian jika barang yang diklaim garansi masih ada persediaannya di Distributor maka konsumen akan mendapatkan penggantian produk yang baru secara langsung. Namun jika produk yang diklaim garansi tidak tersedia sesuai dengan yang ada di katalog regular maka alternatifnya yaitu dengan penggantian produk yang sejenis tetapi terdapat perbedaan dari bentuk dan inovasi warna yang baru. Jika harga barang pengganti lebih tinggi dari harga barang yang digaransi maka konsumen membayar selisihnya. Sedangkan jika harga barang pengganti lebih kecil dari harga barang yang digaransi maka tidak mendapatkan kompensasi.
- h. Kebanyakan konsumen yang mengganti produknya lebih senang dengan menambah selisih harga produk yang baru, karena menurut

mereka dengan menambah sedikit harga akan mendapatkan produk *Tupperware* yang baru.⁸⁹

3. Konsumen Yang Mengajukan Klaim Garansi Produk *Tupperware*

- a. Menurut ibu Desi yang mengajukan klaim garansi produk *Tupperware* Eco Bottle atau botol minuman yang pecah, ia datang ke Distributor *Tupperware* bagian penggantian garansi. Kemudian memberikan wadah botol ke karyawan. Karyawan tersebut mengecek bahwa wadah botol produk Eco Bottle tidak tersedia di dalam katalog regular, lalu karyawan menjelaskan bahwa produk Eco Bottle sudah berubah bentuk dan warna yang lebih inovasi serta menjelaskan bahwa pada katalog saat ini bernama Fashion Eco Bottle. Karyawan menawarkan alternatif penggantian produk *Tupperware* dengan menambah selisih harga produk Eco Bottle dengan Produk Fashion Eco Bottle. Dan Ibu desi mau membayar selisih harga produk *Tupperware* tersebut. Menurutnya dengan menambah selisih harga, ia mendapatkan produk *Tupperware* yang baru.⁹⁰
- b. Menurut ibu Heni selaku konsumen yang mengajukan klaim garansi tutup botol minuman milik anaknya yang pecah. Ia menyerahkan botol beserta tutupnya ke karyawan distributor *Tupperware*. Kemudian karyawan mengecek produk tersebut dan

⁸⁹ Wawancara Ibu Sartika selaku Karyawan PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung di kantor *Tupperware*, Rabu 24 Januari 2018.

⁹⁰ Wawancara dengan Ibu Desi selaku Konsumen di Distributor PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung di Kantor *Tupperware* , Kamis 27 Januari 2018.

mengecek ketersediaan barang. Setelah dicek ternyata botol minuman tersebut terdapat di dalam katalog, jadi karyawan menyerahkan penggantian produk botol minuman tersebut dengan produk yang baru.⁹¹

- c. Menurut ibu Hayatun selaku konsumen yang mengajukan klaim garansi wadah toples. Toples yang ia klaim pecah, sehingga tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya. Kemudian ia menyerahkan ke karyawan, lalu karyawan mengecek apakah produk toples tersebut tersedia atau tidak. Setelah dicek, ternyata toples tersebut tersedia. Lalu karyawan memberikan penggantian produk toples yang baru ke ibu Hayatun.⁹²
- d. Menurut ibu Wiwik yang mengajukan klaim garansi wadah makan yang pecah dan membawa satu set tasnya mengalami kerusakan sleting tasnya. Kemudian wadah makan dan tasnya diserahkan ke karyawan, lalu karyawan mengecek ketersediaan barang tersebut. Setelah dicek ternyata wadah makan tersedia barangnya sehingga ibu wiwik mendapatkan penggantian wadah makan yang baru. Namun karyawan mengatakan bahwa tas yang mengalami kerusakan sleting tidak mendapatkan garansi. Tetapi tas tersebut tersedia dan dapat dibeli di distributor *Tupperware*

⁹¹ Wawancara dengan Ibu Heni selaku Konsumen di Distributor PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung di Kantor Tupperware, Selasa 30 Januari 2018.

⁹² Wawancara dengan Ibu Hayatun selaku Konsumen di Distributor PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung di Kantor Tupperware, Selasa 30 Januari 2018.

dan ia membeli tas baru Tupperware karena memiliki warna yang lebih bagus dari tas sebelumnya yang ia punya.⁹³

- e. Menurut ibu Lina yang mengajukan klaim garansi botol minum yang pecah. Botol minum tersebut langsung diganti yang baru oleh karyawan distributor *Tupperware* karena persediaannya ada di disitributor. Ibu Lina mendapatkan informasi mengenai garansi dari pihak distributor pada saat pembelian *Tupperware*.⁹⁴
- f. Menurut ibu Meilasari pada saat ia mengajukan klaim garansi wadah makan *Tupperware*, ia memberikan satu set wadah makan ke karyawan distributor untuk meminta penggantian produknya yang pecah. Kemudian ia menunggu beberapa saat, karena karyawan mengecek ketersediaan barangnya. Setelah dicek ternyata barangnya ada, dan ia mendapatkan penggantian wadah makan yang baru. Ia mengatakan bahwa produk *Tupperware* memiliki kualitas yang bagus sehingga ia membelinya untuk keperluan rumah tangga.⁹⁵
- g. Menurut ibu Dwi yang mengajukan klaim garansi, toples yang ia beli sekitar 2 tahun lalu pecah. Kemudian mengajukan penggantian produk ke karyawan distributor, setelah dicek oleh

⁹³ Wawancara dengan Ibu Wiwik selaku Konsumen di Distributor PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung di Kantor Tupperware, Selasa 30 Januari 2018

⁹⁴ Wawancara dengan Ibu Lina selaku Konsumen di Distributor PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung di Kantor Tupperware, Kamis 01 Februari 2018.

⁹⁵ Wawancara dengan Ibu Meilasari selaku Konsumen di Distributor PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung di Kantor Tupperware, Kamis 01 Februari 2018.

karyawan toples tersebut tidak tersedia di distributor. lalu karyawan menjelaskan bahwa produk sudah berubah bentuk dan warna yang lebih inovasi. Karyawan menawarkan alternatif penggantian produk *Tupperware* dengan menambah selisih harga produk toples baru yang sejenis, dan Ibu Dwi mau membayar selisih harga produk *Tupperware* tersebut. Menurutnya ia sudah mengetahui hal ini dari penjual *Tupperware* pada saat pembelian toples tersebut, namun tidak mendapatkan kartu jaminan garansi tetapi hanya mendapatkan nota pembelian dan wajar jika ada penambahan selisih harga karena *Tupperware* sudah digunakan lama dan sudah tidak bisa dipakai dengan menambah sedikit harga mendapatkan produk yang baru.⁹⁶

⁹⁶ Wawancara dengan Ibu Dwi selaku Konsumen di Distributor PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung di Kantor Tupperware , Kamis, 01 Februari 2018.

BAB IV

ANALISA DATA

A. Pelaksanaan Garansi *Lifetime* Produk *Tupperware* pada Distributor *Tupperware PT.Tapis Eka Modern Bandar Lampung*

Berdasarkan penjabaran mengenai pelaksanaan garansi lifetime Produk *Tupperware* di Distributor *Tupperware* akan dianalisis secara sistematis.

Di dalam sistem penjualan, produk- produk *Tupperware* tidak dijual ditoko, pasar swalayan ataupun pusat perbelanjaan, melainkan dengan sistem penjualan yang unik dan edukatif, yang dinamakan *Tupperware Party*. Tiap- tiap produk diberi penjelasan dari pihak distributor *Tupperware* mengenai fungsi *Tupperware* itu tersendiri, karena sebelumnya distributor memberikan training- training kepada penjual mengenai produk *Tupperware*. Dalam acara *Tupperware Party*, produk- produk *Tupperware* didemokan, sehingga para tamu bisa memaksimalkan fungsi produk, mengetahui cara perawatannya dan mendapat berbagai informasi tentang *Tupperware*.

Penjualan produk *Tupperware* merupakan salah satu bentuk jual beli benda yang kelihatan, karena dilakukan pada waktu melakukan akad atau barang yang diperjualbelikan ada di depan penjual dan pembeli. Akad yang dilakukan dalam jual beli produk *Tupperware* yaitu lisan, pihak distributor menjelaskan mengenai informasi produk dan kegunaannya.

Tupperware memberikan garansi seumur hidup. Bila produk rusak atau cacat dalam pemakaian normal (bukan pemakaian komersial atau industri) maka akan diganti dengan produk regular yang tersedia, atau produk setara. Pihak distributor *Tupperware* tidak memberikan kartu garansi tetapi setiap produk *Tupperware* terdapat kode yang melekat diproduk *Tupperware* itu sendiri dan kode tersebut digunakan untuk mengecek apakah produk *Tupperware* tersedia di distributor atau tidak. Garansi *Tupperware* adalah salah satu strategi promosi untuk menarik minat pembeli bahwa produk *Tupperware* mendapatkan jaminan dan memiliki kualitas yang tinggi.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pelaksanaan garansi lifetime produk *Tupperware*, yaitu:

1. Ketentuan Garansi *Lifetime*

Barang yang digaransi adalah produk plastik *Tupperware*, kecuali:

- a) Dekorasi produk (printing, stiker dan sebagainya)
- b) Aksesoris produk (tas, tali/strap, karton box, dan lain- lain)
- c) Produk tertentu yang pada saat launching diinformasikan secara khusus bahwa produk tersebut tidak bergaransi.

Semua kerusakan termasuk kerusakan produk *Tupperware* yang pecah (pecah/retak/sobek) dapat diganti dalam klaim garansi seumur hidup produk *Tupperware*, kecuali:

- 1) Bekas Gigitan yaitu produk rusak terkena gigitan sehingga menimbulkan kerusakan.

- 2) Meleleh yaitu produk terkena api atau benda yang sangat panas seperti wajan atau penggorengan.
- 3) Melengkung yaitu produk terkena panas yang kuat untuk jangka waktu lama sehingga memuai/ melengkung.
- 4) Noda Makanan Tertentu yaitu makanan tertentu yang meninggalkan bekas atau noda pada produk namun tidak mempengaruhi fungsinya.
- 5) Tergores yaitu produk tergores tetapi tidak mempengaruhi fungsinya.
- 6) Tersayat yaitu produk tersayat pisau atau benda tajam lainnya tetapi tidak mempengaruhi fungsinya.

Mengenai dekorasi produk, aksesoris produk serta produk tertentu yang tidak mendapatkan garansi karena tidak termasuk produk Tupperware yang berbahan plastik. Namun dekorasi produk, aksesoris produk serta produk tertentu yang tidak mendapatkan garansi apabila mengalami kerusakan dapat dibeli di Distributor Tupperware.

2. Prosedur garansi seumur hidup Produk Tupperware, yaitu:
 - a. Konsumen/*Sales Force* harus membawa produk yang akan diklaim ke kantor distributor, dengan catatan produk harus lengkap/utuh.
 - b. Staff Distributor akan meneliti apakah barang yang diklaim masuk dalam ketentuan Garansi Seumur Hidup. Jika Iya, ditentukan apakah barang tersebut masuk kategori penggantian Detektif Reguler (Produk di katalog *Tupperware* saat ini) atau Non Reguler (Tidak ada di katalog/ barang reguler yang stoknya kosong). Jika tidak, Staff

Distributor akan memberikan penjelasan kepada Kosumen/ *Sales Force*.

c. Proses Penggantian Detektif Reguler

- 1) Ganti dengan *stock spare part* yang tersedia di Distributor
- 2) Yang diganti hanya part yang rusak, dengan barang yang sama.
- 3) Warna barang sesuai ketersediaan Distributor.
- 4) Barang kemudian diserahkan langsung kepada konsumen/ *Sales Force*.

d. Prosedur Penggantian Detektif Non Reguler

- 1) Staff Distributor akan mengecek harga retail barang yang diklaim (*per part*) lalu dijumlahkan.
- 2) Konsumen/*Sales Force* dipersilahkan memilih barang pengganti dari katalog reguler yang berlaku atau barang lain di stock distributor (sesuai persetujuan konsumen/*Sales Force*)
- 3) Jika harga barang pengganti lebih dari barang yang diklaim maka konsumen/ *Sales Force* membayar selisihnya.
- 4) Jika harga barang pengganti kurang dari barang yang diklaim maka tidak ada kompensasi.

Prosedur Pelaksanaan garansi apabila konsumen sendiri yang mengajukan klaim garansi produk *Tupperware* ke distributor Tupperwaare PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung yaitu:

- a. Konsumen membawa satu set produk *Tupperware* yang mengalami kerusakan ke distributor bagian *Spare Part* dan *Warranty*.
- b. Lalu karyawan distributor akan mengecek apakah produk tersebut mengalami kerusakan sesuai dengan ketentuan dan prosedur garansi. Apabila sesuai dengan ketentuan dan prosedur garansi, maka pihak distributor akan mengecek lagi apakah produk tersebut terdapat pada katalog.
- c. Jika terdapat pada katalog maka konsumen akan mendapatkan penggantian produk secara gratis, mengenai warna produk *Tupperware* sesuai dengan ketersediaan di distributor.
- d. Tetapi apabila produk yang mengalami kerusakan tidak tersedia di distributor, maka pihak distributor akan memberikan alternatif penggantian produk lain dengan penambahan selisih harga. Jika produk yang diklaim harganya lebih tinggi maka konsumen membayar selisihnya, tetapi apabila harga barang yang diklaim lebih rendah konsumen tidak mendapat kompensasi.

Prosedur Pelaksanaan garansi produk *Tuppeware* apabila melalui Consultan, Team Captain, Manager, Group Manager, yaitu:

- a. Konsumen yang produknya mengalami kerusakan akan mengajukan klaim garansi melalui Consultan, Team Captain,

Manager, Group Manager sebelumnya menghubungi pihak yang dimana ia membeli produk *Tupperware*.

- b. Dalam hal ini, biasanya konsumen menghubungi via telepon atau *whatsapp* karena biasanya tergabung dalam grup Consultan, Team Captain, Manager dan Grup Manager distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung.
- c. Kemudian konsumen meyerahkan produknya yang mengalami kerusakan tersebut kepada Consultan, Team Captain, Manager dan Grup Manager yang telah dihubungnya.
- d. Pihak Consultan, Team Captain, Manager dan Grup Manager kemudian akan mengecek apakah produk tersebut mengalami kerusakan sesuai dengan ketentuan dan prosedur garansi . Jika sesuai dengan ketentuan maka pihak Consultan, Team Captain, Manager dan Grup Manager akan mengajukan klaim ke distributor.
- e. Kemudian pihak Consultan, Team Captain, Manager dan Grup Manager menjelaskan apabila produk tersedia dikatalog akan mendapatkan penggantian produk baru secara langsung.
- f. Jika produk yang diklaim mengalami kerusakan tidak tersedia di katalog, maka terdapat alternatif lain dengan menambah selisih harga produk yang terdapat pada katalog. Lalu pihak Consultan, Team Captain, Manager dan Grup Manager akan

memberikan alternatif dengan memberikan penjelasan produk yang tertera pada katalog.

- g. Apabila konsumen menyetujui penambahan selisih harga dengan produk yang baru maka pihak Consultan, Team Captain, Manager dan Grup Manager akan mengajukan klaim garansi ke distributor.
- h. Setelah pihak Consultan, Team Captain, Manager dan Grup Manager mengajukan klaim garansi ke distributor dan produk yang diklaim sudah ada, maka konsumen akan dihubungi oleh pihak Consultan, Team Captain, Manager dan Grup Manager bahwa produknya sudah dapat diambil oleh pihak konsumen.

Menurut keterangan para konsumen yang mengajukan klaim garansi *lifetime* produk *Tupperware*, konsumen tidak mempermasalahkan melaksanakan garansi *lifetime* produk *Tupperware* karena mereka sudah mengetahui garansi tersebut pada saat pembelian produk *Tupperware* jika terjadi kerusakan dapat diklaim dengan penggantian produk yang baru selama persediaan masih ada dan untuk produk yang tidak tersedia akan diberikan penambahan selisih harga dari produk yang baru. Ada beberapa konsumen yang menanggap wajar jika ada penambahan selisih harga karena *Tupperware* sudah digunakan lama dan sudah tidak bisa dipakai sehingga dengan menambah sedikit harga mendapatkan produk yang baru.

Garansi *lifetime* produk *Tupperware* adalah salah satu bentuk garansi yaitu garansi eksternal. Garansi eksternal merupakan jaminan yang

dibuat oleh perusahaan kepada para pelanggan eksternalnya yakni mereka yang membeli dan menggunakan produk perusahaan *Tupperware*, dalam hal ini garansi *lifetime* produk *Tupperware* memberikan jaminan penggantian produk dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku. Semua Penggantian produk *Tupperware* yang mengalami kerusakan setelah pemakaian pada distributor *Tupperware* PT.Tapis Eka Modern Bandar Lampung dapat tergantikan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku.

Dalam hal ini konsumen merasa tidak mempermasalahkan garansi *lifetime* produk *Tupperware* karena pada saat pembelian sudah mengetahui sebelumnya. Dengan adanya garansi *Tupperware* dapat menjamin kualitas produk *Tupperware* memiliki kualitas yang baik sampai saat ini karena masih diminati kalangan masyarakat khususnya kaum wanita.

B. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Garansi *Lifetime* Produk *Tupperware* pada Distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung

Pelaksanaan garansi *lifetime* Produk pada dasarnya tidak dibahas secara rinci dalam Islam, tidak ada dalil Al- Qur'an dan hadis yang menyebutkan pelaksanaan garansi *lifetime* produk. Garansi dalam perjanjian jual beli adalah tanggungan atau jaminan dari seorang penjual bahwa barang yang ia jual tersebut bebas dari kerusakan yang tidak diketahui sebelumnya. Dalam hal ini garansi berlaku setelah pemakaian produk yang digunakan oleh pembeli.

Masalah hukum boleh atau tidaknya sebenarnya hukum setiap kegiatan *mu'amalah* adalah boleh. Hal ini sesuai dengan prinsip umum *mu'amalah* yang pertama yaitu “Pada dasarnya, segala bentuk muamalah adalah boleh kecuali ada dalil yang mengharamkannya” Ini artinya, selama tidak ada dalil yang melarang suatu kreasi jenis *mu'amalah*, maka *mu'amalah* itu dibolehkan (mubah). Dalam kaitannya dengan muamalah, pelaksanaannya diserahkan kepada manusia sesuai kondisi sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip agama. Hukum jual beli mengenai garansi *lifetime* adalah diperbolehkan (mubah), karena belum ada dalil yang mengharamkannya.

Pada prinsip umum *mu'amalah* yang kedua yaitu “Hukum dasar syarat-syarat dalam muamalah adalah halal”. Pada prinsip yang kedua memberikan kebebasan kepada umat Islam untuk mengembangkan model dalam muamalah, baik dalam akad maupun produknya. Umat Islam diberi kebebasan untuk membuat syarat-syarat tertentu dalam bertransaksi, namun jangan sampai kebebasan tersebut dapat merugikan salah satu pihak yang melakukan transaksi. Dalam hal ini garansi *lifetime* Produk *Tupperware* diberikan oleh pihak perusahaan *Tupperware* pada saat terjadinya pembelian produk *Tupperware*, dimana pihak pembeli dijelaskan oleh pihak distributor mengenai ketentuan dan prosedur yang berlaku. Diadakannya garansi *lifetime* produk *Tupperware* dapat menjamin pihak pembeli jika sewaktu-waktu produk mengalami kerusakan dapat diganti dengan yang baru.

Garansi dapat dipandang sebagai kewajiban berdasarkan perjanjian yang diadakan oleh penjual dalam hubungannya dengan penjualan produk. Perjanjian tersebut menentukan kualitas produk, apakah sesuai dengan yang dijanjikan atau tidak, sehingga ganti rugi harus disediakan oleh produsen sebagai kompensasi atas produk yang mengalami kerusakan. Sedangkan kalau dilihat dari segi kemanfaatnya kepada masyarakat luas tentunya sangat besar sekali, sebab dengan adanya perjanjian garansi dalam jual beli ini sekaligus sebagai perlindungan terhadap konsumen yang tingkat ekonominya berada di bawah penjual. Dalam hadis riwayat Muslim dari Anas sebagai berikut:

عَنْ أَنَسٍ، أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَرَّ بِقَوْمٍ يُلَقَّحُونَ. فَقَالَ: لَوْلَمْ تَفْعَلُوا لَصَلَحَ قَالَ: فَخَرَجَ شَيْصًا فَمَرَّ بِهِمْ فَقَالَ: مَا لِنِخْلِكُمْ؟ قَالُوا: قُلْتَ كَذَا وَكَذَا. قُلْ: أَنْتُمْ أَعْلَمُ بِأَمْرِ دُنْيَاكُمْ (رواه مسلم عن أنس)

Dari anas bahwa Nabi Shallahu ‘alaihi wasallam pernah melewati suatu kaum yang mengawinkan pohon kurma lalu beliau bersabda: “Sekiranya mereka tidak melakukannya, kurma itu akan (tetap) baik.” Tetapi setelah itu, ternyata kurma tersebut tumbuh dalam keadaan rusak. Hingga suatu saat Nabi Shallahu ‘alaihi wasallam melewati mereka lagi dan melihat hal itu beliau bertanya: “Ada apa dengan pohon kurma kalian? Mereka menjawab: Bukankah anda telah mengatakan hal ini dan hal itu? Beliau bersabda: Kamu lebih mengetahui urusan duniamu.”⁹⁷

Hadis tersebut menjelaskan mengenai urusan dunia, salah satunya bentuk garansi yang dianggap sebagai jaminan yang dibuat oleh perusahaan atau penjual terhadap pelaksanaan transaksi antara penjual dan pembeli. Garansi diperlukan dalam bertransaksi karena untuk menjamin

⁹⁷ Imam Abi Zakaria Yahya Ibn Syarafi Al- Nawawi Al- Damasyqi, *Op Cit*, h. 85.

bahwa produknya tersebut memiliki kualitas yang baik. Jika produk yang dibeli mengalami kerusakan dapat diajukan ke penjual karena pembeli mengetahui produk yang dibelinya mendapatkan garansi. Dalam hal ini garansi mengikat antara penjual dan pembeli sehingga bentuk garansi itu dapat dipergunakan untuk mengurangi perselisihan setelah pemakaian produk yang mengalami kerusakan tidak sesuai dengan fungsinya.

Namun terdapat faktor yang menyebabkan terjadinya garansi tidak diperkenankan, apabila tidak sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditentukan. Jika garansi dilakukan tidak sesuai dengan ketentuan dan prosedur akan dapat merugikan dan menimbulkan rasa keterpaksaan salah satu pihak dalam melaksanakan garansi. Pada dasarnya seorang muslim dilarang memakan harta saudaranya dengan jalan yang tidak dibenarkan.

Hal ini dijelaskan dalam firman Allah SWT dalam surat An- Nisaa' ayat 29, ayat tersebut menunjukkan "kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu" yang menekankan adanya kerelaan kedua belah pihak. Ijab dan kabul atau adat kebiasaan sebagai serah terima adalah bentuk- bentuk yang digunakan untuk menunjukkan kerelaan, faktor yang menyebabkan garansi *lifetime* diperbolehkan, karena pihak distributor dan konsumen sama- sama rela dalam melakukan transaksi jual beli yang terdapat garansi atau jaminan.

Garansi *lifetime* produk *Tupperware* adalah salah satu strategi promosi untuk menarik minat pembeli bahwa produk *Tupperware* mendapatkan jaminan dan memiliki kualitas yang tinggi. Garansi *lifetime*

produk *Tupperware* yang diberikan distributor *Tupperware* sebelumnya dijelaskan oleh pihak distributor pada saat menjual produknya ke konsumen. Hal ini merupakan kewajiban dari pihak distributor, karena sebelumnya sudah mengikuti training-training disetiap *launching* produk *Tupperware*. Hal ini terdapat di dalam surat An- Nisaa' ayat 58 terkait tanggung jawab penjual. Tanggung jawab yang dimaksud yaitu mampu menjaga amanah (kepercayaan) masyarakat yang telah mempercayai penjual dalam melaksanakan transaksi.

Dalam pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware*, konsumen yang mengajukan klaim garansi ke karyawan distributor dengan membawa barang yang mengalami kerusakan, kemudian dicek oleh karyawan apakah produk tersebut dapat diklaim garansi sesuai dengan ketentuan dan prosedur garansi *lifetime* produk *Tupperware*. Jika sesuai dengan ketentuan dan prosedur, maka dicek apakah produk tersebut tersedia atau tidak. Apabila tersedia konsumen akan langsung mendapatkan gratis penggantian produk yang baru secara langsung. Sedangkan apabila produk *Tupperware* tidak tersedia, maka ada alternatif lain sesuai dengan prosedur garansi *Tupperware* yaitu menambah selisih harga produk yang sejenis tetapi berbeda desain dan inovasi. Menurut konsumen penambahan selisih harga tersebut wajar karena produk yang diklaim sudah lama digunakan serta dengan membayar selisih harga konsumen mendapatkan produk *Tupperware* yang baru dengan desain yang lebih inovasi. Garansi *lifetime* produk *Tupperware* dikalangan masyarakat khususnya kaum wanita

sebagai suatu jaminan bahwa produk *Tupperware* memiliki kualitas yang tinggi dan produk yang di desain inovasi dan ramah lingkungan.

Meskipun ada pembeli yang tidak mengetahui bagian- bagian produk *Tupperware* yang mendapatkan garansi *lifetime*, namun hal itu tidak menyebabkan pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware* dilarang dalam Islam karena segala sesuatu kegiatan transaksi harus bergantung dari kerelaan kedua belah pihak. Pelaksanaan garansi *lifetime* Produk *Tupperware* tidak memberikan kerugian bagi konsumen *Tupperware* karena dengan garansi tersebut menjamin bahwa produk *Tupperware* lebih unggul kualitasnya dibandingkan produk lainnya.

Berdasarkan penelitian dapat dikemukakan bahwa pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware* pada distributor PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung yaitu diperbolehkan, karena garansi *lifetime* produk *Tupperware* adalah salah satu bentuk garansi yaitu garansi eksternal. Garansi eksternal merupakan jaminan yang dibuat oleh perusahaan kepada para pelanggan eksternalnya yaitu mereka yang membeli dan menggunakan produk perusahaan, dalam hal ini distributor *Tupperware* memberikan jaminan penggantian produk sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku. Sedangkan dalam hukum Islam pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware* diperbolehkan, sesuai dengan hadis Nabi SAW “Kamu lebih mengetahui urusan duniamu” (HR. Muslim dari Anas), garansi *lifetime* produk *Tupperware* diberikan sebagai salah satu strategi promosi perusahaan *Tupperware* untuk menarik minat

pembeli bahwa produk *Tupperware* memiliki kualitas yang baik dibandingkan dengan produk lainnya dan pembeli mendapatkan jaminan apabila produk *Tupperware* mengalami kerusakan setelah pemakaian.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

2. Pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware* pada distributor PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung yaitu diperbolehkan, karena garansi *lifetime* produk *Tupperware* adalah salah satu bentuk garansi yaitu garansi eksternal. Garansi eksternal merupakan jaminan yang dibuat oleh perusahaan kepada para pelanggan eksternalnya yaitu mereka yang membeli dan menggunakan produk perusahaan, dalam hal ini distributor *Tupperware* memberikan jaminan penggantian produk sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku.
3. Dalam hukum Islam pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware* diperbolehkan, sesuai dengan hadis Nabi SAW “Kamu lebih mengetahui urusan duniamu” (HR. Muslim dari Anas), garansi *lifetime* produk *Tupperware* diberikan sebagai salah satu strategi promosi perusahaan *Tupperware* untuk menarik minat pembeli bahwa produk *Tupperware* memiliki kualitas yang baik dibandingkan dengan produk lainnya dan pembeli mendapatkan jaminan apabila produk *Tupperware* mengalami kerusakan setelah pemakaian.

B. Saran

1. Untuk pihak distributor *Tupperware* selain menawarkan produk-produk *Tupperware*, sebaiknya dalam menjelaskan tentang layanan-layanan yang diberikan *Tupperware* seperti garansi *lifetime* dan pelaksanaan penggantian produk jika mengalami kerusakan secara lebih detail agar semua konsumen yang mengetahuinya.
2. Untuk konsumen produk *Tupperware*, harus lebih memperhatikan dan memahami penjelasan yang diberikan oleh pihak distributor *Tupperware* dan apabila kurang jelas dapat bertanya mengenai pelaksanaan penggantian produk *Tupperware* yang mengalami kerusakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abi Zakaria Yahya Ibn Syarafi Al- Nawawi Al- Damasyqi, Imam , *Syarah Shahih Muslim*, Di Tahqiq Oleh Haniy Al- Hajj Imad Zakiy Al- Baradiy, Juz XV, No.2363, (Mesir: Maktabah Al- Taufi Qiyas, 2014).
- Ali Hasan, M, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2004.
- Ali, Zainudin, *Hukum Perdata Islam di Indonesia*, Jakarta:Sinar Grafika,2006.
- Al-Qusyairi, Abu Husain Muslim bin al- Hajjah, *al- Jami' al- shahih (Shahih Muslim)*, Juz IV, h. 1836.
- Anwar, Syamsul, *Hukum Perjanjian Syariah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- Az-Zuhaili, Wahbah, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*, Jilid 5, Jakarta:Gema Insani, 2011.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cet. Kedua, edisi IV Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011.
- Departemen Agama RI, *Al- Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: Pena Pundi Aksara, 2008.
- DEPAG RI, *Ensiklopedia Islam Indonesia* , Jakarta : IAIN, 1992.
- Dewi, Gemala, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006.
- Djamil, Faturrahman, *Hukum Ekonmi Islam, Sejarah, Teori dan Konsep*, Jakarta: Sinar Grafika, 2013.
- Djuwaini, Dimayauddin, *Pengantar Fiqh Mu'amalah*, Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2008.
- H. M. Daud Ali, *Asas- Asas Hukum Islam*, Jakarta:Rajawali Pers,1991.
- J moleong, Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2001.
- K. Lubis, Suhrawardi dan Farid Wadji, *Hukum Ekonomi Islam*, Jakarta: Sinar Grafika, 2014.

- Khairandy, Ridwan, *Pokok- Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Yogyakarta: FH UII Press, 2014.
- Khumedi Ja'far, A, *Hukum Perdata Islam di Indonesia; Aspek Hukum Keluarga dan Bisnis*, Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan IAIN Raden Intan Lampung, 2015.
- Kolter, Philip, *Marketing Insight Form A to Z: 80 Konsep yang Harus Dipahami Setiap Manajer* ; Alih Bahasa Anies Lastati, Jakarta: Erlangga, 2003.
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Cetak ke-7 , Jakarta: BumiAksara, 2004.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Mustofa, Imam, *Fiqh Mu'amalah Kontemporer*, Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Pasaribu, Chairuman dan Suhrawardi K.Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, cet ke 2, Jakarta: PT. Sinar Grafika, 1996.
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X Bagian Keempat Tentang *Khiyar 'Aib*.
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009.
- Rachmadi, *Hukum Jaminan Keperdataan*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009.
- Rasjid, Sulaiman, *Fiqh Islam*, Bandung: Sinar Baru Algensindo, 1994.
- Sabiq, Sayyid, *Fikih Sunnah*, Cet. II, Bandung: PT. Al- Ma'arif, 2011.
- Soimin, Soedharyo, *Kitab Undang- Undang Hukum Perdata*, Jakarta: Sinar Grafika, 2014.
- Subekti, R dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang- Undang Hukum Perdata*, Jakarta: Pradnya Paramita, 2013.
- Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.
- Surahmad, Winarno, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Bandung: Tarsito, 1990.
- Syah, Djalius , dkk, *Kamus Inggris Indonesia*, Cet. Pertama, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1993.

Syafe'i, Rahmat, *Fiqih Muamalah*, Bandung:Pustaka Setia, 2001.

Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Edisi II, Cetakan 6, Yogyakarta:Andi Offset, 2002.

Usman, Husain dan Purnomo Setiyadi Akbar, *Metode Penelitian sosial*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 1996.

Wahab Khallaf, Abdul , *Ilmu Ushul Fiqh*, Jakarta:Pustaka Amam, 2003.

Zainuddin, Dkk, *Terjemahan Hadits Shahih Bukhari*, Hadits No: 1020, Jilid I-IV, Jakarta:Widjaya, 1992.

Sumber internet:

<http://id.m.wikipedia.org/wiki/Tupperware>, diakses pada tanggal 27 Mei 2017

<http://www.tupperware.co.id/produk/info-produk/garansi> ,diakses pada tanggal 25 September 2017